

PROYECTO ACUEDUCTO WICHÍ-EL PINTADO / EL SAUZAL /
NUEVA POMPEYA / FUERTE ESPERANZA.
PROVINCIA DEL CHACO

PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS

Equipo Social

Antrop. Agustín Noriega
Antrop. Fabiana Menna
Tec. Horacio Duk
Arq. Claudia Terenghi

Misión Nueva Pompeya

Provincia de Chaco

2013

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	OBJETIVOS DEL PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS DEL SUB-PROYECTO.....	6
2.1	Objetivo General.....	6
2.2	Objetivos Específicos	6
3	ACCIONES DESARROLLADAS EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PPI	7
4	DIVULGACIÓN Y CONSULTAS DEL PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS.....	7
4.1	Estrategia de diseño e implementación del PPI.....	8
4.2	Sistema de monitoreo y evaluación del PPI.....	9
5	PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS	12
5.1	Conformación del equipo del PPI.....	12
5.2	Programa de Comunicaciones con las Comunidades	12
5.3	Mejorar el acceso a nivel doméstico: Dotación de agua a población dispersa a través de aljibes/cisternas familiares	14
5.4	Campaña de salud ambiental.....	33
5.5	Fortalecimiento de la gestión local del agua	33
6	PRESUPUESTO DESAGREGADO Y GLOBAL.....	36
6.1	Conformación del equipo de trabajo del PPI.....	36
6.2	Programa de Comunicaciones con las Comunidades	36
6.3	Dotación de agua a población dispersa a través de aljibes/cisternas familiares.....	36
6.3.1	Costo Unitario por aljibe (Tipo ASA)	36
6.3.2	Costo Total aljibes	38
6.4	Campaña de salud ambiental.....	38
6.5	Fortalecimiento de la gestión local del agua	39
6.6	Gran total presupuesto PPI	40
7	MECANISMOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS DE LA COMUNIDAD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	40

1. INTRODUCCIÓN	43
1.1. Relaciones del MAGERCAS con otros Instrumentos del PIHNG	43
2. CONTENIDO Y ALCANCES DEL MANUAL DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y CONFLICTOS AMBIENTALES Y SOCIALES (MAGERCAS)	44
2.1. Generalidades	44
2.2. Objetivo del MAGERCAS	45
2.3. Alcance de aplicación del MAGERCAS	45
3- RECLAMOS Y CONFLICTOS A RESOLVER INSTITUCIONALMENTE.	45
3.1. Tipologías de los reclamos y conflictos	46
3.1.1. Por origen: ¿Quién es el reclamante?.....	46
3.1.2. Tipos de reclamos y conflictos de acuerdo con sus más frecuentes impactos ambientales y sociales.	46
3.2. Proceso de resolución de reclamos y conflictos	48
3.2.1. Esquema del flujo General del Proceso de Atención y Resolución de Reclamos y Conflictos	48
3.2.2. Medios de Recepción	50
3.2.3. Trámite / Proceso institucional.....	50
3.2.4. Cuestiones que preverá el contratista.....	53
3.2.5. Reclamos y conflictos para casos específicos	54
4. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL MECANISMO DE RECLAMOS	54
5- ANEXOS	56
Anexo 1.Responsabilidades y Procedimientos Generales de Atención de Reclamos.	56
Anexo 2: Modelo de ficha de seguimiento y monitoreo del reclamo.	57

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento, es la propuesta técnica del PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS (PPI) previa a su socialización y discusión final en el contexto de la última fase de consulta con las organizaciones indígenas del área de influencia social del proyecto, según el PGAS del Proyecto Norte Grande, la Salvaguarda OP 4.10 de Pueblos Indígenas del BIRF y, sobre todo, en el marco de la Ley Nacional 24.071 (que ratifica el Convenio 169 de la O.I.T. sobre Pueblos indígenas y tribales en países independientes):

Artículo 7

“Los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir las propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formación, aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente”.

El proyecto detecto tempranamente, durante la etapa de elaboración de la Ficha de Evaluación Preliminar Ambiental y Social y la Evaluación Social y Ambiental Expositiva, la presencia de pueblos indígenas con arraigo en el área de influencia del Proyecto, lo cual activó la Política 4.10 del Banco Mundial para Pueblos Indígenas.

La activación de la Política, determino la realización de una evaluación social que incluye: una línea de base social, un proceso de consultas, y una evaluación de impactos sociales. Tales acciones arrojaron datos que justificaron la elaboración de un plan de pueblos indígenas de magnitud considerable, dada:

- La alta presencia de población indígena wichí.
- La presencia de población criolla de vulnerabilidad social comparable a la de los indígenas de la zona; misma que cuenta, además, con entidad sociocultural suficiente para justificar que la población criolla sea beneficiadas de manera comparable a la población indígena por parte de este proyecto.
- El acceso extremadamente deficiente de ambos grupos sociales a servicios básicos de infraestructura e indicadores de desarrollo social que muestran una situación de pobreza extrema.

**PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA HIDRICA DEL NORTE GRANDE- AGUA POTABLE Y DRENAJES URBANOS. PRESTAMO
BIRF 7992/OC-AR – PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS**

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

El presente documento está fundamentado pues en la Línea de Base Social y la Evaluación de Impactos Sociales (que forman parte de la Evaluación Social); el proceso de consultas realizado entre febrero y julio de 2013 (ver informe de consultas en la Evaluación Social) y el juicio profesional del equipo social.

La ejecución del Plan de Pueblos Indígenas es responsabilidad de la Contratista y sus objetivos y líneas de acción serán especificados en el presente documento.

2 OBJETIVOS DEL PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS DEL SUB-PROYECTO

2.1 *Objetivo General*

El Plan de Pueblos Indígenas pretende que las obras del Sub-proyecto “Acueducto Nueva Pompeya / Fuerte Esperanza / Wichí / El Sauzal, Provincia Del Chaco” logren:

- Garantizar la participación informada y culturalmente apropiada de las Comunidades Indígenas Afectadas (CIAs).
- Evitar y/o mitigar los posibles impactos adversos de las obras del sub-proyecto en las CIAs así como en la otra población que habita en el área de influencia operativa del sub proyecto.
- Favorecer la recepción de beneficios sociales y económicos generados por el sub proyecto por parte de las CIAs de forma tal que sean culturalmente apropiados e inclusivos desde el punto de vista inter-generacional y de género.

2.2 *Objetivos Específicos*

- Mejorar el acceso a nivel doméstico al agua potable para la población indígena wichí y criolla, ambas en condiciones de extrema vulnerabilidad social.
- Promover cambios en las prácticas del uso del agua, cuyas consecuencias afectan negativamente la salud humana.
- Promover cambios en las prácticas de gestión comunitaria del agua en aspectos que afectan la salud humana.

3 ACCIONES DESARROLLADAS EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PPI

La elaboración del Plan de Pueblos Indígenas implicó las siguientes acciones:

- Intercambios para el mutuo conocimiento entre representantes de la Empresa Beneficiaria (SAMEEP), la UCPyPFE y las Comunidades Indígenas Afectadas (CIAs).
- Realización de reuniones con los líderes de las CIAs en forma conjunta con funcionarios de SAMEEP y representantes de la UCPyPFE.
- Recolección de información de los trabajos previos descriptivos acerca de la situación de estas comunidades.
- Consideración del hecho de que donde haya pueblos no indígenas que habiten en la misma zona que las CIAs, el Plan de Pueblos Indígenas se elabore y desarrolle de manera tal que se eviten desigualdades innecesarias entre los grupos sociales.
- Realización de reuniones y talleres con líderes indígenas y criollos, instituciones y organismos atinentes y beneficiarios/as futuros/as de las CIAs (ver informe de evaluación de impactos).

4 DIVULGACIÓN Y CONSULTAS DEL PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS

El presente documento junto con el de evaluación social y proceso de consultas serán publicados en las páginas web de la UCPyPFE, y del Banco Mundial (*Infoshop*). Además, se seguirán los lineamientos de la Guía Referencial de Divulgación y Consulta que se presenta en el Anexo 4 del MPPI.

Las consultas continuarán durante todo el proceso de implementación del PPI, particularmente como parte de los talleres de desarrollo de los Planes de Acción Anual y de los Planes de Monitoreo y Evaluación que incluyen diferentes líneas de actividad, entre ellas, el Programa de Comunicaciones con las Comunidades. Otros detalles de difusión y consulta del PPI relacionados con el ciclo del Sub proyecto, serán desarrollados con las

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

CIAs en el marco del dicha línea de actividad, tendiendo a la instrumentación de la Política Operacional 4.10 del Banco Mundial sobre Pueblos Indígenas.

Se garantizará que las CIAs:

- (i) Reciban la documentación y el material correspondiente al sub-proyecto, en formato y lengua apropiados culturalmente y en lengua originaria, cuando sea pertinente;
- (ii) Tengan conocimiento sobre la evaluación social y/o el Plan de Pueblos Indígenas a través de medios apropiados;
- (iii) Cuenten con mecanismos de consulta y atención de reclamos y conflictos desde el inicio de la planificación de la evaluación social de PI del sub-proyecto; y
- (iv) Sean abordadas durante el proceso por personal idóneo.

4.1 Estrategia de diseño e implementación del PPI

La estrategia de implementación está concebida como un proceso que busca maximizar el acceso y la incorporación de las CIAs a las actividades del PPI. Esto con el objetivo de que los valores socio-culturales y la organización política propia de las CIAs sean respetados y fortalecidos en el desarrollo del PPI.

Se buscará minimizar intermediarios entre los beneficiarios y PPI para maximizar la participación local de las CIAs, y utilizar las organizaciones y mecanismos ya existentes que hayan evidenciado ser efectivos. Los intercambios entre la empresa contratista, la empresa beneficiaria (SAMEEP) y las CIAs en el PPI, se harán desde la perspectiva del mutuo enriquecimiento y el respeto, y significará una experiencia de mutuo aprendizaje para las partes. Cada año se elaborarán los Planes de Acción Anuales con metas y productos específicos por parte de la Contratista, en forma conjunta con la Unidad Ambiental de SAMEEP y las CIAs.

En el caso del presente PPI, la aplicación de la política OP 4.10 del Banco Mundial, se aplica a distintos grupos socio-culturales: indígenas wichí y criollos, en consideración del grado de vulnerabilidad y especificidad cultural de la población criolla, más allá de que esta última no se constituya en un pueblo indígena.

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

4.2 Sistema de monitoreo y evaluación del PPI

El PPI contará con un sistema de monitoreo y evaluación, que se consensua con las CIAs antes del inicio de la implementación del Sub-Proyecto, en el desarrollo del plan de acción del PPI. El objetivo del sistema de monitoreo y evaluación es facilitar la realización de ajustes o refuerzos a las actividades previstas y medir el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos inicialmente.

También se contará con una inspección independiente.

Los aspectos a monitorear y evaluar incluyen aspectos tales como implementación de las líneas de actividades: procesos y productos, ejecución del presupuesto, participación de las CIA, profesionales que trabajen con las CIA, grado de adecuación de las actividades y materiales a las características culturales indígenas, impactos en las CIA.

El personal y las organizaciones que realicen las actividades del PPI serán capacitados en técnicas de monitoreo y de evaluación participativos con pueblos indígenas.

Responsabilidades Institucionales del PPI en el Ciclo del Proyecto

Etapa Programa	Responsable	Etapa del PPI	Objeto	Instrumentos
Identificación del Sub-proyecto	Unida Ambiental SAMEEP	1. EVALUACIÓN DE ELEGIBILIDAD DE PROYECTO Aplicación de las previsiones de elegibilidad del MPPI. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO PPI Aplicación de las previsiones sobre características del perfil técnico y número de profesionales del equipo.	Garantizar la adecuada aplicación de los criterios de elegibilidad del sub-proyecto. Asegurarse de contar con el personal idóneo para el PPI	MPPI, FEPAS del MGAS. Instrumento que designa a cada miembro del equipo.
		2.EVALUACIÓN SOCIAL DEL SUB-PROYECTO Evaluación Social específica del entorno del proyecto.	Identificar potencialidades, riesgos, impactos negativos y/o positivos, y medidas remediabiles.	Guía para la Evaluación Social del proyecto tal como previsto en el MPPI.

PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA HIDRICA DEL NORTE GRANDE- AGUA POTABLE Y DRENAJES URBANOS. PRESTAMO BIRF 7992/OC-AR – PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

Etapa Programa	Responsable	Etapa del PPI	Objeto	Instrumentos
Diseño del Sub-proyecto		3. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y CONSULTA. Conocimiento y consulta del proyecto por parte de las CIA.	Iniciar proceso participativo del diseño del Plan.	Guía de Divulgación y Consultas previsto en el MPPI.
		4 FORMULACIÓN DEL PPI Elaboración del PPI de acuerdo con las previsiones del MPPI.	Establecer los objetivos, metas, actividades, responsables y tiempos del Plan. Incorporar en el diseño del plan los resultados de las consultas. Aplicar requerimientos PPI en documentos contractuales.	PPI Convenios, acuerdos de partes. Documentos contractuales del sub-proyecto, incluyendo cuestiones específicas PPI.
Aprobación del PPI	CIAAs- Unidad Ambiental y Social de la UCPyPFE	5. APROBACIÓN PPI Remisión del PPI juntamente con el diseño de la obra Aprobación, rechazo o solicitud de PPI por UA. Envío expediente al Banco para su no objeción.	Asegurar que el proyecto cumple con previsiones del MPPI.	PPI del proyecto. Instrumento de Solicitud de Aprobación del PPI. Documentos Contractuales con PPI para los contratistas. Instrumento de Aprobación del PPI
	Banco Mundial	6. NO OBJECCIÓN PPI No objeción o Solicitud de Aclaración sobre el Plan por parte del Banco Mundial.	Asegurar que el proyecto cumple con las previsiones del MPPI.	No objeción del PPI por el Banco Mundial.
Licitación del sub proyecto	Unidad Ambiental y UCPyPFE.	7. LICITACIÓN DE OBRA CON PPI	Asegurar que el pliego de la obra incluye previsiones del MPPI.	Pliego de Obra con PPI
Implementación del PPI	UA SAMEEP	8 IMPLEMENTACIÓN PPI Divulgación del Plan de Acción y su Cronograma. Implementación del Plan de Acción.	Reducción y mitigación de los impactos traducidos en un Plan concreto de de acción con un cronograma de implementación del Plan.	Plan de Acción y Cronograma de Implementación del PPI Ficha de avances de Implementación del PPI.

PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA HIDRICA DEL NORTE GRANDE- AGUA POTABLE Y DRENAJES URBANOS. PRESTAMO BIRF 7992/OC-AR – PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza".
Provincia del Chaco.

Etapa Programa	Responsable	Etapa del PPI	Objeto	Instrumentos
Ejecución de obra con PPI y Monitoreo	UA UCPyFE y Banco Mundial	9 EJECUCIÓN DE OBRA Y MONITOREO DEL PPI Supervisión de la implementación del PPI juntamente con la obra	Asegurarse que el PPI se ejecuta de acuerdo con lo previsto, y realizar ajustes que correspondan	Ficha de Monitoreo del PPI.
Evaluación Ex Post del PPI	Provincia, UA, UCPyFE y Banco Mundial	10 EVALUACIÓN EX POST DEL PPI	Contar con la evaluación del PPI.	Ficha de Evaluación del PPI.

Plan de Acción Estratégico, Cronograma de Implementación del PPI

	Líneas de Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Conformación del equipo de trabajo PPI	Inicio Obra	Fin Obra
2	Programa de Comunicaciones con las Comunidades	Inicio Obra	Fin de obra
3	Dotación de agua a población dispersa a través de aljibes/cisternas familiares	Inicio Obra	Fin de obra
4	Campaña de salud ambiental	Inicio Obra	Fin de obra
5	Fortalecimiento de la gestión local del agua	Inicio Obra	Fin de obra
6	Monitoreo del Plan	Inicio Obra	Fin de ejecución de proyecto
7	Evaluación Ex Post del Plan	Fin de obra	6 meses para informe final
8	Análisis ex-post de implementación del plan y resultados finales (encuestas, etc.)	Fin obra	
9	Preparación de informe final	Fin obra	
10	Validación de informe final con CIAs	Fin obra	
11	Presentación de informe final a las comunidades en cada localidad beneficiada.	Fin obra	

5 PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS

La ejecución del PPI es responsabilidad de la Contratista. Para la aplicación de las previsiones establecidas en el Plan de Pueblos Indígenas incluidas como anexo de los Estudios Ambientales y Sociales de la Obra, el Contratista deberá contar con el personal idóneo para el desarrollo del mismo, el cual tendrá la aprobación de la Unidad Ejecutora del Programa (UEP) y la No Objeción del Banco.

5.1 Conformación del equipo del PPI

El Equipo que ejecutará el PPI por parte de la Contratista estará liderado por el Responsable del PPI, quien actúa al mismo tiempo como responsable Social por parte de la Contratista en general. Además, se constituirá un equipo de adicional de profesionales conformado como sigue:

-Especialista social senior, antropólogo(a) para las actividades de capacitación en salud ambiental y gestión del agua.

-Especialista social junior de apoyo para las actividades de capacitación en salud ambiental y gestión del agua.

-Un/a responsable de apoyo técnico y organizativo para las actividades de construcción de cisternas tipo ASA.

-Dos traductores/as indígenas.

-Un técnico(a) social de apoyo a las actividades de comunicación con orientación intercultural.

5.2 Programa de Comunicaciones con las Comunidades

El Plan de Comunicaciones del PPI es el mismo Plan de Comunicaciones general del Proyecto, asumiendo que aunque la población criolla no es población indígena, tiene un alto grado de vulnerabilidad social y suficiente entidad cultural diferencial como para ser tratada como un grupo étnico susceptible de recibir el mismo tratamiento que los pueblos indígenas de la zona. Por las características de la población beneficiaria el programa tendrá carácter bilingüe e intercultural.

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

El Programa de Comunicaciones con las Comunidades incluye un conjunto de acciones tendientes a articular el proyecto con el entorno social en que se desenvuelve. Deberá ser desarrollado por la Contratista a través del Responsable Social y del PPI del proyecto en coordinación con el Responsable Ambiental del mismo. Las acciones a llevarse a cabo, serán:

- Colocar un cartel en cada frente de obra indicando: nombre del proyecto, nombre del COMITENTE, nombre del CONTRATISTA, sus direcciones y teléfonos.
- Difundir el documento del Estudio de Impacto Ambiental, la Evaluación Social, y el Plan de Pueblos Indígenas.
- Establecer un procedimiento de comunicación formal y documentado, que facilite la comunicación con la población rural y urbana, wichí y criolla con enfoque de género e intercultural.
- Utilizar a fines de la ejecución del programa, canales institucionales, canales públicos (periódicos locales, radios y/o televisión) entrevistas y reuniones con los grupos de interesados para notificar aquellas acciones que requieran de una difusión amplia tales como corte de calles o alteración de servicios
- Realizar reuniones regulares con grupos interesados
- Producir material informativo para difusión
- Habilitación de oficinas comunales de información, líneas 0800 y buzones de sugerencias en el obrador, e-mail.
- Realizar consultas a los directamente relacionados con el desarrollo del proyecto respecto de la obra y sus alternativas de ejecución, con el propósito de incorporar sus observaciones al proceso de toma de decisiones. Asimismo, las consultas continuarán durante todo el proceso de implementación del PPI, particularmente en los talleres de desarrollo de los Planes de Acción Anuales y Monitoreo y Evaluación.
- Disponer de un sistema efectivo de reclamos y conflictos, para que tanto los particulares directamente afectados por las obras como la comunidad en general puedan hacer llegar sus requerimientos, reclamos o sugerencias. Se implementará a tal fin el Manual de Gestión de Reclamos y conflictos de la UEP: <http://www.ucpypfe.gov.ar/BirfPIHNG/ManualReclamos-BIRF.pdf>, previo proceso de ajuste a las particularidades locales que deberá contar con la aprobación de la UEP.

5.3 Mejorar el acceso a nivel doméstico: Dotación de agua a población dispersa a través de aljibes/cisternas familiares

Considerando el rol protagónico de las mujeres (tanto wichí como criollas) en la gestión del agua no solamente al interior del espacio doméstico sino también a nivel comunitario, se ha orientado el diagnóstico y la etapa de consultas hacia el impacto del acceso al agua en el trabajo de las mujeres. La principal preocupación de las mujeres reside en la falta de acceso al agua y al tiempo y esfuerzo que le dedican al acarreo de agua, desde los aljibes públicos, las canillas comunitarias o las lagunas, hasta la casa. Aun contando con fuentes de agua potable a nivel comunitario, las mujeres se ven obligadas a acarrear agua con los contenedores disponibles. Esta tarea puede llevar 6 horas de trabajo diario, o por la distancia que necesitan recorrer o por la falta de contenedores apropiados.

Las mujeres más afectadas son las de los parajes dispersos. De todas formas, en los barrios urbanos a los cuales no ha llegado la malla fina, las mujeres siguen acarreamo agua dos o tres veces por días desde los aljibes públicos o desde la canilla comunitaria. En definitiva, la distancia de las fuentes de agua, ya sean canillas, aljibes o lagunas, y la falta de medios para el transporte y para el almacenamiento, tienen un impacto directo en el trabajo diario de las mujeres, quienes perciben y plantean cómo su principal problemática el tema de la falta de acceso. Por lo tanto, se propone la intervención en los siguientes ámbitos:

- Malla fina: la única forma para resolver el problema del trabajo de las mujeres es lograr la mayor ampliación posible de la malla fina, es decir, la instalación de canillas en el domicilio.
- Ampliar la cantidad de aljibes/cisternas familiares: logrando que cada familia cuente con su fuente de agua de una capacidad tal de asegurar el abastecimiento mensual. Se propone la auto-construcción de nuevos aljibes tipo ASA (http://plataforma.redesan.ufrgs.br/biblioteca/mostrar_bib.php?COD_ARQUIVO=16887)

Además de la propuesta de dotación para la población dispersa desarrollada en el proyecto de ingeniería, se desarrolla aquí una segunda propuesta complementaria que implica una ampliación de cantidad de aljibes/cisterna, que mejore las condiciones de almacenamiento del agua de lluvia: considerando la óptima calidad y la escasez del recurso, se propone ampliar la instalación de techos y canaletas para la captación de agua de lluvia.

La propuesta de la construcción de cisternas se basa en una serie de consideraciones.

1. Que es un derecho básico universal el acceso al agua de calidad.

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

-
2. Que debido al grado de dispersión de la población rural, se necesita de una solución técnica y social que asegure a las familias el abastecimiento del agua.
 3. Que el acceso al agua tiene que ser una solución colectiva asumida por las comunidades, por lo cual la designación de los beneficiarios debe surgir de un análisis comunitario de las prioridades.

Por lo cual para la propuesta de distribución de los aljibes, se prioriza la distribución territorial de las soluciones, asignando proporcionalmente más cisternas a aquellos parajes más pequeños, de modo tal, de asegurar que nadie quede lejos de alguna solución.

Para la distribución al interior de las comunidades, se tomará en consideración que la vivienda tenga techo que permita la colecta de agua, siendo un requisito indispensable que el futuro beneficiario cuente con un techo en condiciones.

Se pretende que la tecnología sea apropiada por los beneficiarios, por lo cual se están identificando otros actores que se involucren en una propuesta como la **Campaña Sed Cero**, que pretende generar 100.000 soluciones de agua, consistentes en la construcción de aljibes-cisternas.¹

En la línea de base se ha hecho referencia a la existencia de “áreas de dotación” bien delimitadas (ver documento “Línea de Base Social”). Dos de estas, Fuerte Esperanza y Nueva Pompeya serían incorporadas a la propuesta de aljibes-cisterna.

La mejora en la dotación de agua potable para la población del área de influencia del proyecto, tiene pues dos tipos de estrategias.

Por un lado, a través del acueducto mismo: de acuerdo a la información suministrada por el equipo social ambiental, trabajo que forma parte de los Estudios Ambientales del Proyecto, presentado en forma independiente del presente, se establecieron las poblaciones que deberían considerarse dentro de las demandas de la obra, constituidas

¹ El Programa Trinacional *SEDCERO* es la acción coordinada de diversos actores sociales para intervenir en la realidad chaqueña, para proporcionar *acceso a agua* apta para el consumo humano y mejorar la calidad de vida de la población. La fortaleza de *SEDCERO* es el diseño colectivo y participativo con fuerte intervención de una multiplicidad de actores sociales (Estado, empresas, organismos internacionales, organizaciones de la sociedad civil, ciudadanos en general). Por ello, tiene especial atención en la diversidad cultural, geográfica, tecno-productiva y social de las comunidades chaqueñas y considera que ellas son clave en la toma de decisiones y en la implementación de los sistemas tecnológicos de resolución de problemáticas locales y regionales. Por mas información, consular: sedcero.org

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza".
Provincia del Chaco.

principalmente por comunidades aborígenes, localizadas en su mayoría en la zona de Nueva Pompeya. Se trata de que el proyecto logre transformar en la mayor medida posible, el actual abastecimiento de la población dispersa mediante conductos evitando el acarreo ya sea por camión o a pié.

En base al requerimiento mencionado, se presenta una solución de abastecimiento a la población dispersa en los alrededores de la localidad de Misión Nueva Pompeya con agua proveniente de la futura planta potabilizadora prevista para esa localidad. Se distinguen los que serían abastecidos por ampliaciones de la red urbana a construirse y los que lo serían mediante la construcción de un ramal en especial. Los mismos surgen de la consideración de un radio de 6 km con centro en el tanque de distribución existente, la mayoría dentro de la propiedad comunitaria indígena Nueva Pompeya, pero también se consideró parajes alejados mas allá de 6 km del centro de distribución, para los que se prevé una estación de bombeo. Los diámetros previstos van de 63 a 75 mm.

El conjunto del presupuesto de estas obras ha sido incluido en el presupuesto general de obra y no dentro del presupuesto del PPI.

Parajes y viviendas abastecidos por el proyecto en el entorno de Misión Nueva Pompeya

Localidad /Paraje	Personas	Nº Familias	ALIMENTACIÓN DESDE
Barrio Crecer	13	3	Ampliación de la Red Urbana
Paraje Araujo	160	32	Actualmente se alimenta de la red
Paraje Atento	115	23	Actualmente se alimenta de la red
Paraje Barrio	23	6	Desde Ramal
Paraje Km 8	25	5	Desde Ramal
Paraje Las Víboras	105	21	Desde Ramal
Paraje Pozo Del Sapo	90	18	Desde Ramal
Paraje 7 Viviendas, 6 Viviendas, 4 Viviendas	195	39	Desde Ramal
Paraje Gallo Rojo	105	21	Desde Ramal

PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA HIDRICA DEL NORTE GRANDE- AGUA POTABLE Y DRENAJES URBANOS. PRESTAMO BIRF 7992/OC-AR – PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

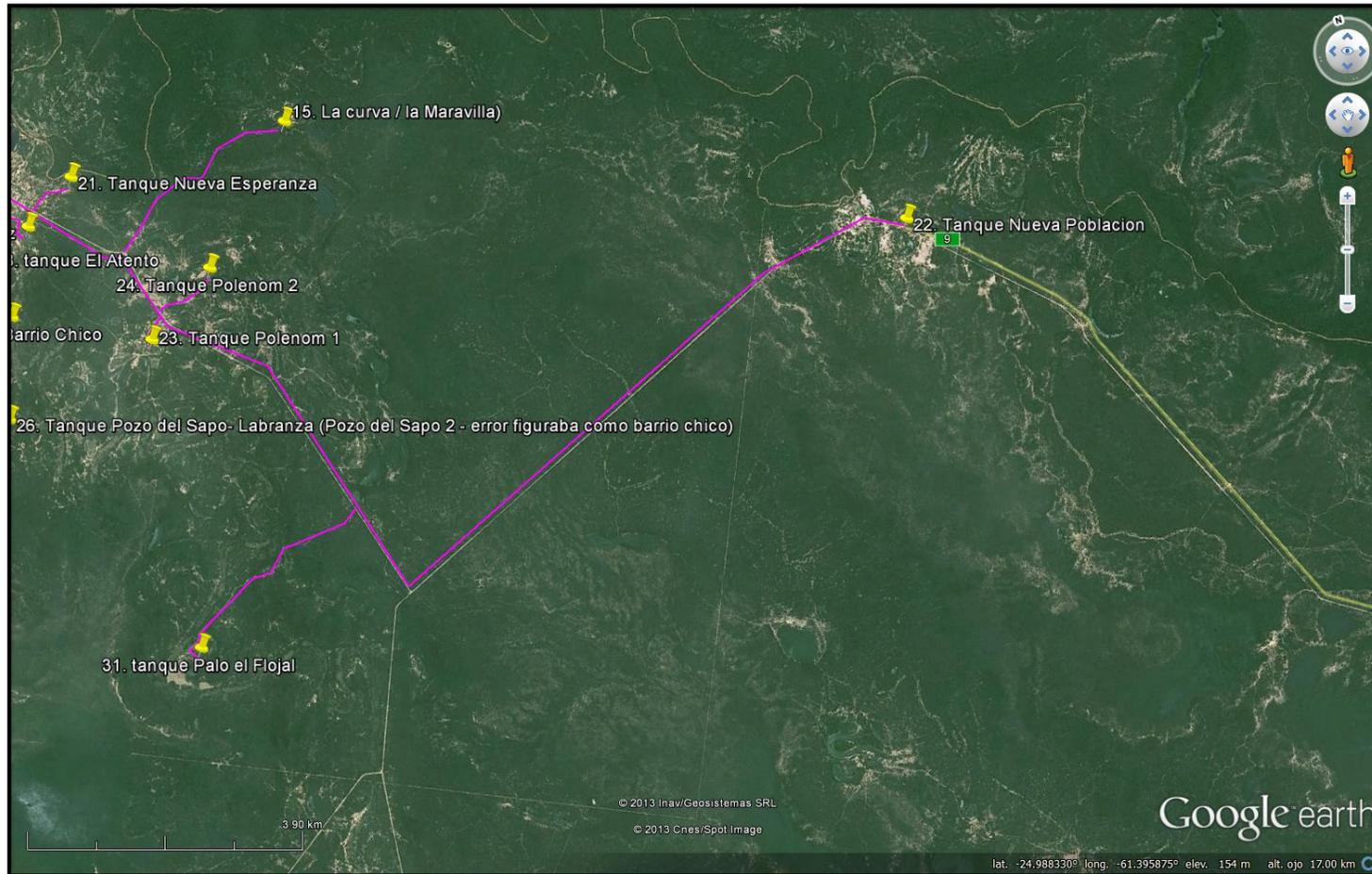
Localidad /Paraje	Personas	Nº Familias	ALIMENTACIÓN DESDE
Paraje Nazario	35	7	Desde Ramal
Paraje Barrio Nuevo	90	18	Desde Ramal
El Chorro	105	21	Desde Ramal
Paraje Polenom / Pozo Los Curas	175	35	Desde Ramal
Paraje Pozo Del Toba	90	18	Desde Ramal
Paraje Rosa Supaz (3 Viv.)	85	17	Desde Ramal
Barrio AIPO I Y II	45	10	Ampliación de la Red Urbana
Planta Urbana Bº La Balanza	10	2	Ampliación de la Red Urbana
Planta Urbana Bº Norte	10	2	Ampliación de la Red Urbana
El Arbolito	105	21	Desde Ramal
El Pescado	105	21	Desde Ramal
Planta urbana Barrio Quilmes	30	6	Ampliación de la Red Urbana
Barrio Las Palomas	45	10	Ampliación de la Red Urbana
Barrio San Roque	45	10	Ampliación de la Red Urbana
Paraje Barranca / Lanchetas	105	21	Desde Ramal
La Curva	105	21	Desde Ramal
Barrio Los Hornos	23	5	Ampliación de la Red Urbana

PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA HIDRICA DEL NORTE GRANDE- AGUA POTABLE Y DRENAJES URBANOS. PRESTAMO BIRF 7992/OC-AR – PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS

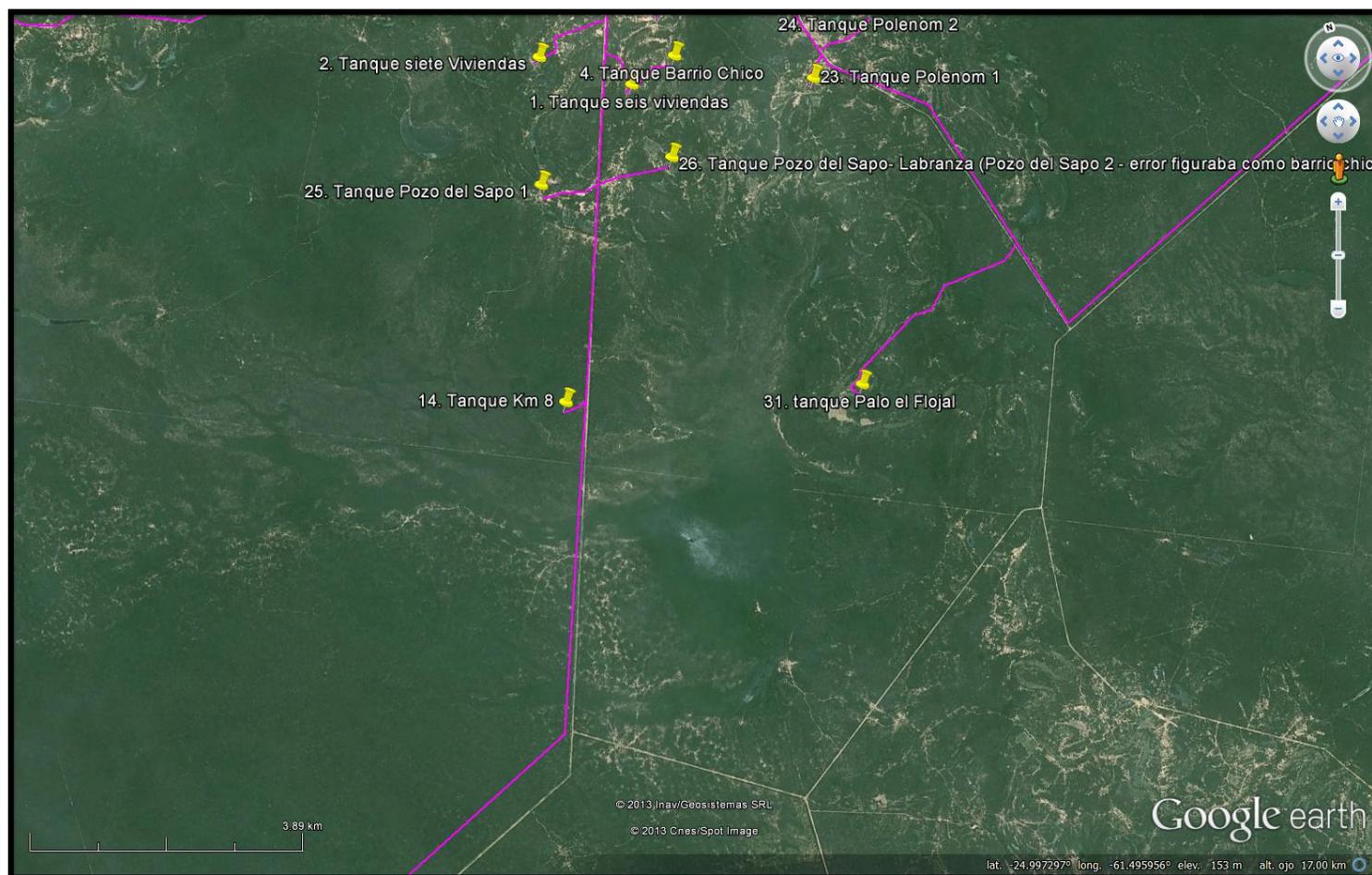
Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

Localidad /Paraje	Personas	Nº Familias	ALIMENTACIÓN DESDE
El olvido	40	8	Desde ramal
Paraje Unida	105	21	Desde Ramal
Paraje Rio muerto	30	6	Desde Ramal
Francisco Supaz	30	6	Desde Ramal
Paraje Nueva esperanza	40	8	Desde Ramal
Bº WICHI	270	54	Ampliación de la Red Urbana
Roque Sánchez	10	2	Desde Ramal
Juan Yacante	10	2	Desde Ramal
El colorado	25	5	Desde Ramal
Paraje Güemes	265	53	Desde Ramal
Laguna de Ayarde	110	22	Desde Ramal
Nueva Población	220	44	Desde Ramal
Lapachito	105	21	Desde Ramal
Rio muerto	30	6	Desde Ramal

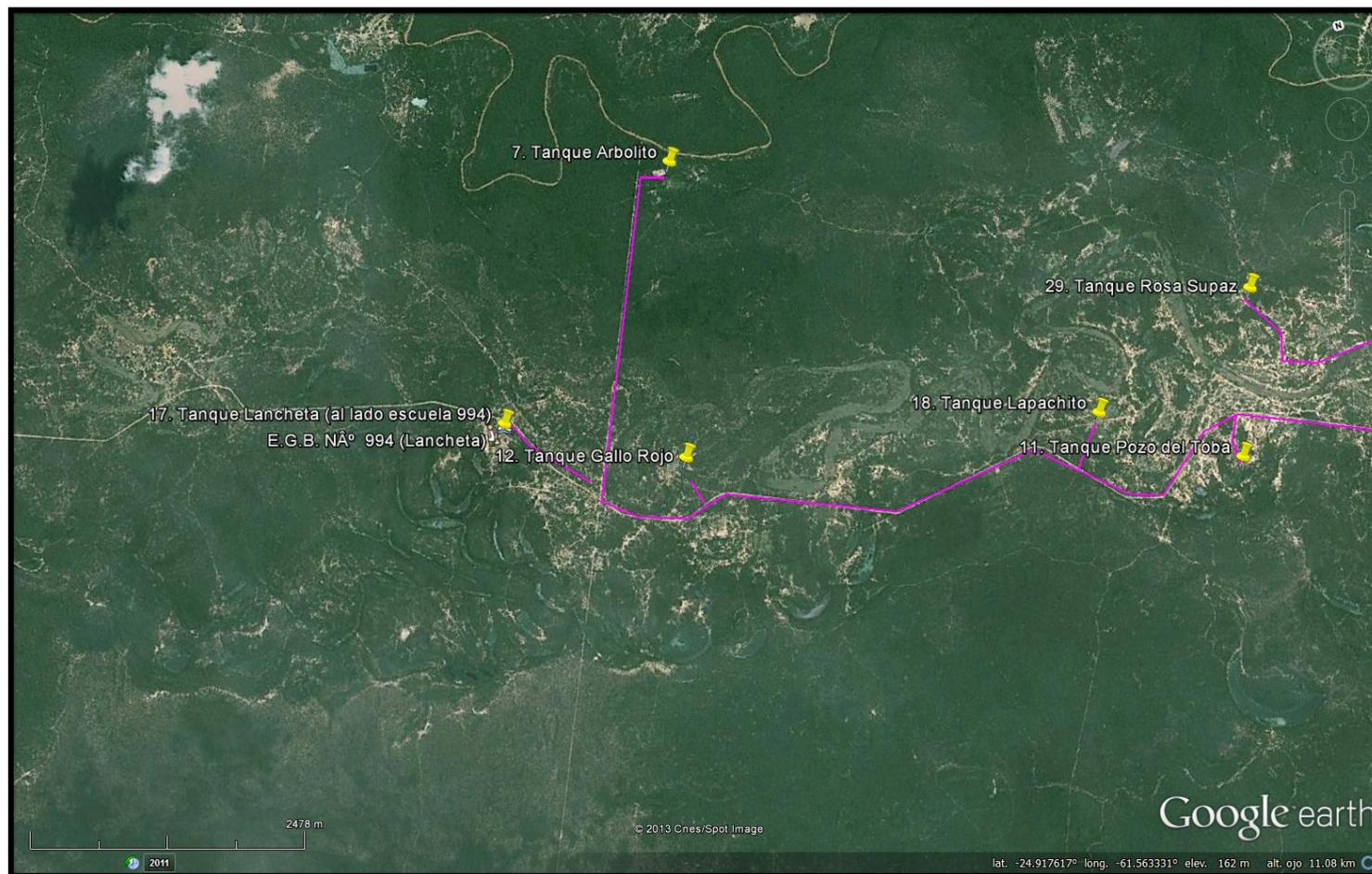
UBICACIÓN DE TOMAS EN ÁREAS DISPERSAS I



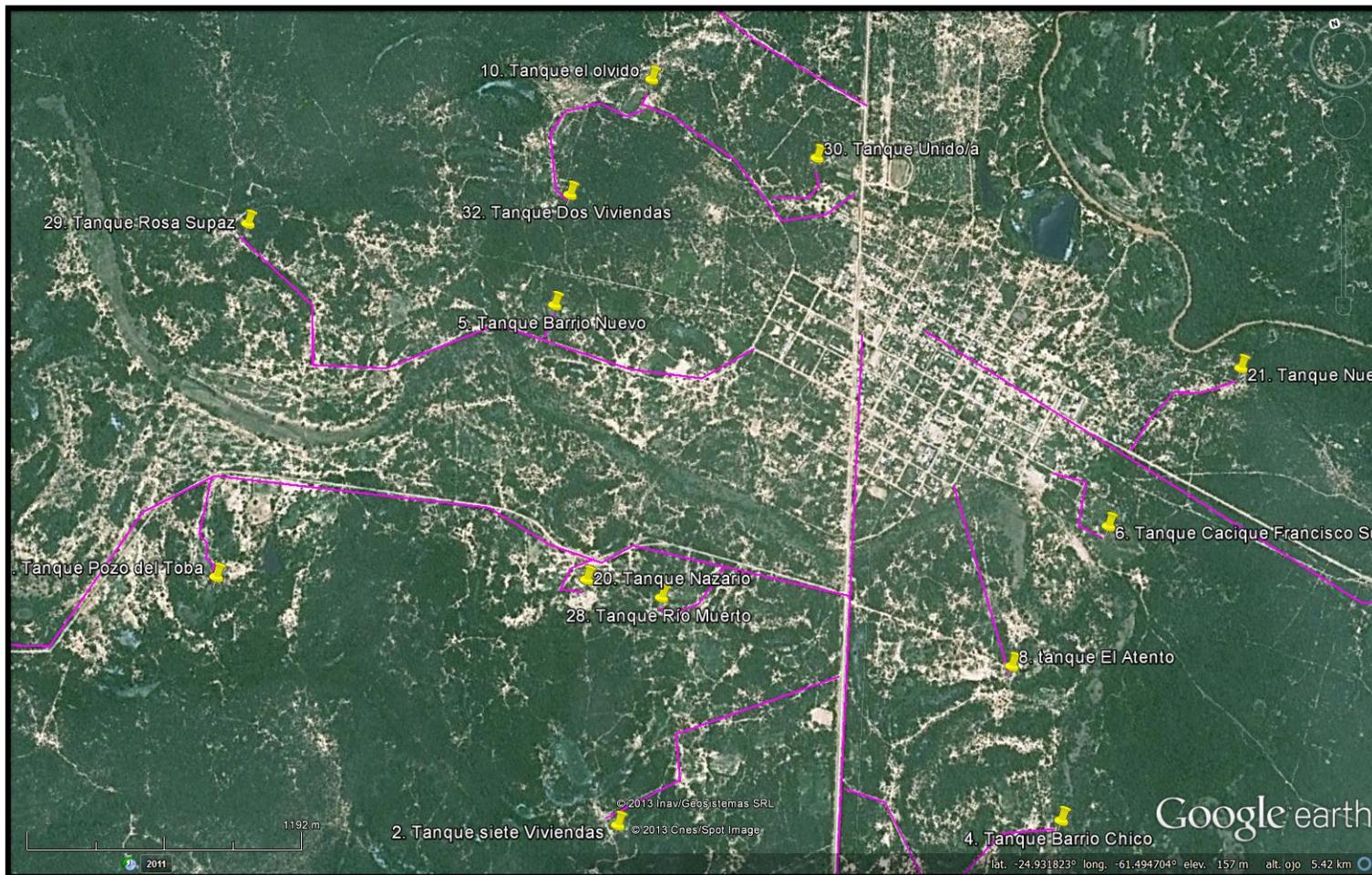
UBICACIÓN DE TOMAS EN ÁREAS DISPERSAS II



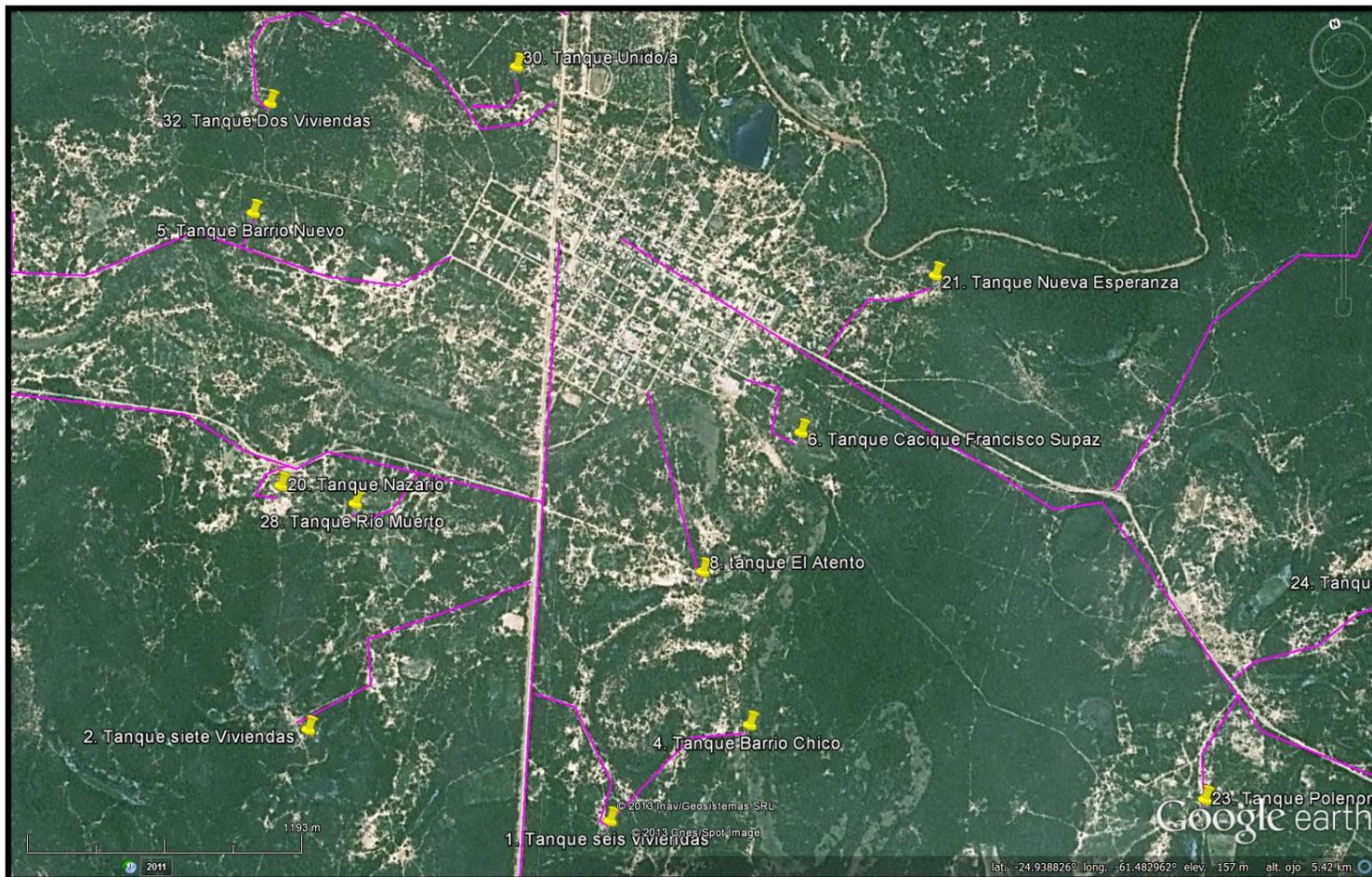
UBICACIÓN DE TOMAS EN ÁREAS DISPERSAS III



UBICACIÓN DE TOMAS EN ÁREAS DISPERSAS IV



UBICACIÓN DE TOMAS EN ÁREAS DISPERSAS V



Por otra parte, se ha determinado dentro del proyecto la construcción de aljibes tipo ASA en las siguientes localidades y puestos:

LOCALIDAD /PARAJE	Lat.	Long.	CRIOLLO / WICHÍ	ÁREA DE DOTACIÓN	Nº FAMILIAS	HIPÓTESI S 1000 Cist.	HIPÓTESI S 750 Cist.	HIPÓTESIS 500 Cist.
Tesoro Pozo Belén	-25.228861	-61.809501	criollos	FE	18	18	18	18
Nueva Esperanza Gonzales	-25.192039	-61.881903	criollos	FE				
Juan Maza	-25.186938	-61.943034	criollos	FE				
Cardales	-25.212359	-61.994982	criollos	FE				
Isabel maza	-25.272597	-62.147541	criollos	FE				
Catamarca	-25.153479	-62.176644	criollos	FE				
El Señuelo	-25,2298	-62,21696	criollos	FE				
Puerta del sol	-25.221063	-62.384418	criollos	FE				
C. de La Fe	-25,09209	-61,93636	criollos	FE				
Paz Correa- la invernada	-25.102133	-61.993415	criollos	FE				
Karina F.	-25.09209	-61.93636	criollos	FE				
Mercedes Taboada	-25.079186	-62.035559	criollos	FE				
Berlín	-25,09394	-62,09551	criollos	FE				
Landriel	-25,13299	-62,12303	criollos	FE				
Picaflor	-25,09164	-62,22118	criollos	FE				

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”. Provincia del Chaco.

LOCALIDAD /PARAJE	Lat.	Long.	CRIOLLO / WICHÍ	ÁREA DE DOTACIÓN	Nº FAMILIAS	HIPÓTESI S 1000 Cist.	HIPÓTESI S 750 Cist.	HIPÓTESIS 500 Cist.
Luna	-25,08277	-62,17687	criollos	FE				
El Molle	-25,00386	-62,14968	criollos	FE				
Palo Santo 2	-24,91402	-62,24452	criollos	FE				
Los Báez	s/r	s/r	criollos	NP	3	3	3	3
Hermanos Mercado	-25.255511	-62.006814	criollos	NP	30	30	30	30
Santella Mercado	-25.27623	-62.056714	criollos	NP				
Pérez Visgarra	-25.54022	-61.8874	criollos	NP				
Juárez	-25.497020	-61.594516	criollos	NP				
Visgarra- Juárez (Santa Silvina)	-25.300302	-62.253246	criollos	NP				
-								
San Ignacio.	-25.183449	-62.194453	criollos	NP				
Santa Rita.	-24.899131	-62.492026	criollos	NP				
F. Ruiz.	-25.142427	-61.905425	criollos	NP				
La vid.	-25.093433	-62.003937	criollos	NP				
Don Bruno	-25.037876	-62.103231	criollos	NP				
Rojas	-25.198897	-62.280695	criollos	NP	10	10	10	10
El Carmen.	-25,0632	-61,94913	criollos	NP				

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza". Provincia del Chaco.

LOCALIDAD /PARAJE	Lat.	Long.	CRIOLLO / WICHÍ	ÁREA DE DOTACIÓN	Nº FAMILIAS	HIPÓTESI S 1000 Cist.	HIPÓTESI S 750 Cist.	HIPÓTESIS 500 Cist.
Lomada El 5	-24,99701	-62,10711	criollos	NP				
La Rioja	-24,96879	-62,37047	criollos	NP				
Pato Gómez	-25,41512	-61,6751	criollos	NP				
Las Breñas	-24.794661	-61.275109	criollos	NP				
Los Tevés	-25.032798	-61.516738	criollos	NP				
Los Yauni	-25.096898	-61.672792	criollos	NP				
La Fidelidad	-25.106053	-61.378084	criollos	NP				
Pje. Palo Flojal	-24.996129	-61.472575	criollos	NP				
Cinta de Plata	-25.047281	-62.283066	criollos	FE	3	3	2	2
Olga Teves	-25,14073	-62,02431	criollos	FE	3	3	2	2
Palomar- San José	-25,07836	-62,12594	criollos	FE	3	3	2	2
Los Ángeles	-24.969155	-62.225947	criollos	FE	3	3	2	2
La Armonía (Laguna de los Patos)	-25,25978	-61,06939	criollos	FE	3	3	2	2
Toro Pampa	-24,93145	-62,12348	criollos	FE	3	3	2	2
Santa María	-24,92421	-62,37406	criollos	FE	3	3	2	2
Retiro	-25,00388	-62,38827	criollos	FE	3	3	2	2
Juan Viane	-25,30609	-62,41216	criollos	FE	3	3	2	2
Conradez			criollos	FE	3	3	2	2

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”. Provincia del Chaco.

LOCALIDAD /PARAJE	Lat.	Long.	CRIOLLO / WICHÍ	ÁREA DE DOTACIÓN	Nº FAMILIAS	HIPÓTESI S 1000 Cist.	HIPÓTESI S 750 Cist.	HIPÓTESIS 500 Cist.
Juárez	-25,49702	-61,59452	criollos	FE	3	3	2	2
loro hablador	s/r	s/r	criollos	FE	3	3	2	2
Los Orellana	s/r	s/r	criollos	NP	3	3	2	2
Nueva Alegría	-24,77547	-61,31875	criollos	NP	3	3	2	2
El Mistolar	-24.896359	-61.425861	criollos	NP	3	3	2	2
Cuatro Esquinas	s/r	s/r	criollos	NP	3	3	2	2
Los Berdón	-24.816546	-61.241389	criollos	NP	3	3	2	2
Pje. Arbolito	-24.896172	-61.557558	wichí	NP	3	3	2	2
Pje. Barraca /Lancheta	-24.924686	-61.560901	wichí	NP	3	3	2	2
Pje. Nuevo	-24.928967	-61.494626	wichí	NP	3	3	2	2
aguas vivas	-25.163950	-61.901383	criollos	FE	4	4	4	2
Malvinas	-25.278743	-62.258242	criollos	FE	4	4	4	2
Lujan	-25,0928	-62,29255	criollos	FE	4	4	4	2
El Aibal	-25.050732	-62.225899	criollos	FE	4	4	4	2
Los Dos Hermanos	-25.132114	-61.938569	criollos	FE	4	4	4	2
El silencio	-24,96506	-62,1907	criollos	FE	4	4	4	2
La tortura	-25,50053	-61,76507	criollos	FE	4	4	4	2
Pérez	-25,54022	-61,8874	criollos	FE	4	4	4	2
Los Teves	-25.0328	-61.51674	criollos	NP	4	4	4	2
Los Moreno	-24.710479	-61.440499	criollos	NP	4	4	4	2
Los Chorrillos	-25,0097	-61,51926	criollos	NP	4	4	4	2
Pje. Gallo rojo	-24.926516	-61.537636	wichí	NP	4	4	4	2
Pje. Pozo cercado	-24.977436	-61.442078	wichí	NP	4	4	4	2
Familia maza	-25.172794	-61.683754	criollos	FE	5	5	4	3
Pérez	-25.184853	-61.793288	criollos	FE	5	5	4	3
Santillán maza	-25.228527	-61.860908	criollos	FE	5	5	4	3

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”. Provincia del Chaco.

LOCALIDAD /PARAJE	Lat.	Long.	CRIOLLO / WICHÍ	ÁREA DE DOTACIÓN	Nº FAMILIAS	HIPÓTESI S 1000 Cist.	HIPÓTESI S 750 Cist.	HIPÓTESIS 500 Cist.
San Bernardo	-25.217646	-61.949429	criollos	FE	5	5	4	3
El Torito- Las Delicias - Mercado	-25.252066	-62.056809	criollos	FE	5	5	4	3
Consorcio	-25.275474	-62.344477	criollos	FE	5	5	4	3
Hermanos Correa	-25.119611	-61.978135	criollos	FE	5	5	4	3
Ahí Veremos	-24.739536	-61.941899	criollos	FE	5	5	4	3
El Churcal	-24.783139	-61.891537	criollos	FE	5	5	4	3
La Entrada	-24.718541	-61.890051	criollos	FE	5	5	4	3
Marañón	-25,61374	-61,87495	criollos	FE	5	5	4	3
Palo Santo	-24.883171	-62.258234	criollos	NP	5	5	4	3
Caniso	s/r	s/r	criollos	NP	5	5	4	3
El Colorado	-24.805924	-61.444192	criollos	NP	5	5	4	3
Acherales	-24.8218876	-61.367214221	criollos	NP	5	5	4	3
La Guardia	-25,25102	-62,30929	criollos	FE	6	5	4	4
Rincón Chaqueño	-25.034625	-62.338601	criollos	FE	6	5	4	4
San Juan	-25,02329	-62,13725	criollos	FE	6	5	4	4
La Laguna	-24,72402	-61,91122	criollos	FE	6	5	4	4
La Soledad	-25,48533	-61,94163	criollos	FE	6	5	4	4
Roca	-25,55354	-62,02771	criollos	FE	6	5	4	4
Pozo del Anta	-24,77914	-61,33728	criollos	NP	6	5	4	4
Los Pozos	-24.920566	-61.357067	criollos	NP	6	5	4	4
POZO VENTURA	-24.968705	-61.478690	wichí	NP	6	5	4	4
Maldonado	-25.205486	-61.733962	criollos	FE	7	5	4	4
Ramírez	-25.201249	-61.799623	criollos	FE	7	5	4	4

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”. Provincia del Chaco.

LOCALIDAD /PARAJE	Lat.	Long.	CRIOLLO / WICHÍ	ÁREA DE DOTACIÓN	Nº FAMILIAS	HIPÓTESI S 1000 Cist.	HIPÓTESI S 750 Cist.	HIPÓTESIS 500 Cist.
Pozo del Pescado	-24,78112	-61,90387	criollos	FE	7	5	4	4
Fernández Cacho	-25,27484	-61,73758	criollos	FE	7	5	4	4
Los Choros / El Sapo	-24.961371	-61.507538	criollos	NP	7	5	4	4
Pje. Nazario	-24.935568	-61.501092	wichí	NP	7	5	4	4
Lote 38 legua C.	-25.277164	-61.941737	criollos	FE	8	6	5	4
La Ceiba	-25.56858	-62.8143376	criollos	FE	8	6	5	4
Sol de Mayo	-25,00371	-62,43103	criollos	FE	8	6	5	4
Pozo del Gato	-24,7706384	-61,82336	criollos	FE	8	6	5	4
Explotaciones Extensivas	s/r	s/r	criollos	NP	8	6	5	4
Pje. Cacique Francisco Supas	-24.924024	-61.505501	wichí	NP	8	6	5	4
Pje. Nueva esperanza	-25.192039	-61.881903	wichí	NP	8	6	5	4
Los Yulos	-24.871964	-61.533634	criollos	NP	9	7	5	4
Santa Rita	-25,07605	-62,32103	criollos	FE	10	8	6	4
Campo Grande	-24,76536	-61,90894	criollos	FE	10	8	6	4
El Paraíso	-24,72796	-61,84052	criollos	FE	10	8	6	4
(anexo 77)	-25,55447	-61,49687						
Km. 77	s/r	s/r	criollos	FE	10	8	6	4
Santos Juan	s/r	s/r	criollos	FE	11	8	6	4
Pozo del Mataco	-24,7892	-61,85904	criollos	FE	11	8	6	4
Dos Varones	-25,43959	-62,13249	criollos	FE	11	8	6	4
Sauce Solo	-24,69279	-62,00948	criollos	FE	12	9	7	4

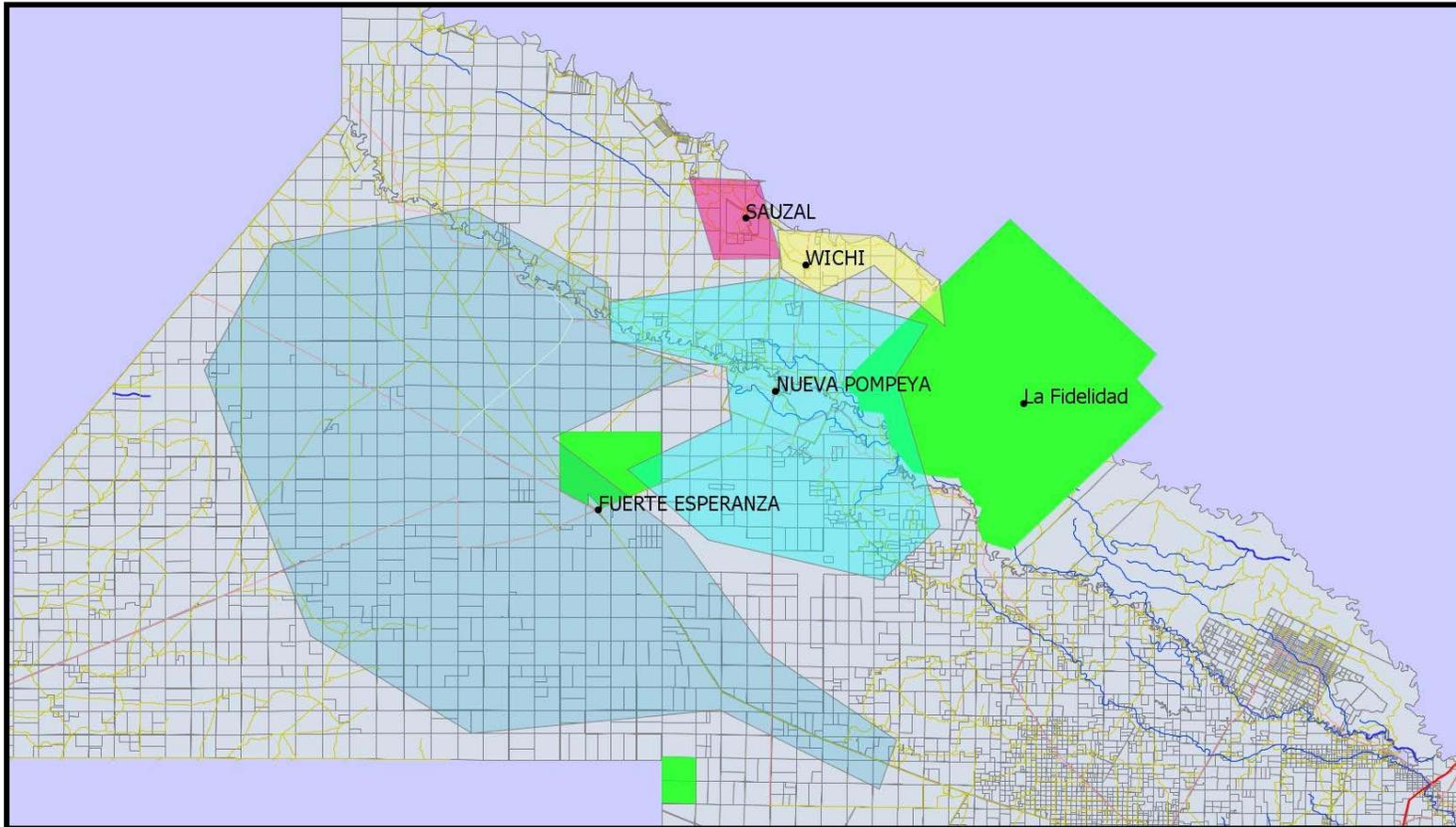
Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”. Provincia del Chaco.

LOCALIDAD /PARAJE	Lat.	Long.	CRIOLLO / WICHÍ	ÁREA DE DOTACIÓN	Nº FAMILIAS	HIPÓTESI S 1000 Cist.	HIPÓTESI S 750 Cist.	HIPÓTESIS 500 Cist.
Palo Santo			criollos	FE	12	9	7	4
Arenales	-24,7522	-61,91475	criollos	NP	12	9	7	4
El Coletto	s/r	s/r	criollos	NP	13	11	8	5
Las Vertientes			criollos	FE	14	11	8	5
La Ensenada	-24.839386	-61.624005	criollos	NP	14	11	8	5
La Barraca	-24,92469	-61,5609	criollos	NP	14	11	8	5
San Pablo	-24,95226	-62,50902	criollos	FE	15	12	9	5
Santa María	-24.924212	-62.374059	criollos	FE	15	12	9	5
Campo Grande	-24,72437	-61,98217	criollos	FE	15	12	9	5
Anexo 77 - Familia González	-25.554470	-61.496867	criollos	FE	16	12	9	5
Alto Alegre	-24,93917	-61,30731	criollos	NP	16	12	9	5
Las Vertientes - Pozo Yacaré - Los Nidos	-24,84251	-61,77063	criollos	FE	17	14	10	6
El Quebracho	s/r	s/r	criollos	NP	17	14	10	6
La Mesada	-24,85568	-61,57327	criollos	NP	17	14	10	6
Lagunita	-24,80346	-61,69053	criollos	NP	17	14	10	6
El Toba	-24.928184	-61.515093	criollos	NP	17	14	10	6
Pje. Rosa Supaz (3 viv.)	-24,92373	-61,50833	wichí	NP	17	14	10	6
Los Quirquinchos / Pozo del Salado	-25,10296	-61,38621	criollos	NP	18	16	12	6
Paraje Pozo del Sapo	-24,96167	-61,50363	wichí	NP	18	15	10	6
Pje. Pozo del Toba	-24,92882	-61,5135	wichí	NP	18	15	12	6
El Paredón	s/r	s/r	criollos	FE	20	17	12	7

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”. Provincia del Chaco.

LOCALIDAD /PARAJE	Lat.	Long.	CRIOLLO / WICHÍ	ÁREA DE DOTACIÓN	Nº FAMILIAS	HIPÓTESI S 1000 Cist.	HIPÓTESI S 750 Cist.	HIPÓTESIS 500 Cist.
Paraje San José	-25,07836	-62,12594	criollos	FE	22	18	12	7
Pozo del Gato	-24,7706384	-61,82336	criollos	FE	23	18	12	7
Santo Tomás	-24,78393	-62,50645	criollos	FE	25	22	15	8
Los Guzmán (la represa)	-25,16974	-61,49422	criollos	NP	25	20	15	8
Laguna de Ayarde	-24,76716	-61,37268	criollos	NP	25	20	15	8
El Triunfo	-24,6623	-62,43166	criollos	FE	27	22	15	8
San Antonio	-25.477393	-62.206667	criollos	FE	28	24	16	8
Pje. Polenóm	-24,95671	-61,46402	wichí	NP	35	32	20	8
Los Suris	-25,0463	-61,44394	criollos	NP	40	34	21	8
Güemes	-24.876279	-61.515100	criollos	NP	50	42	25	10
Nueva población	-24.967981	-61.359060	criollos	NP	50	42	25	10
TOTALES					1176	1000	750	500

Sub Áreas de Influencia Directa del proyecto desde el punto de vista social



Fuente: elaboración propia

5.4 Campaña de salud ambiental

Para mejorar el sistema de agua, un elemento clave es el tema de la salud de la población. Es evidente que la mala calidad del agua tiene un impacto inmediato en la población local, en particular en los niños. Por lo tanto, se analizó en conjunto con las mujeres esta problemática tratando de profundizar las causas y las posibles soluciones para mejorar el estado de salud de la familia. A partir de ahí, surgieron las siguientes propuestas de acción:

- ✓ Tratamiento del agua: se trabajará con las familias y con los distintos actores comunitarios para mejorar el sistema de tratamiento del agua, ya sea reutilizando las prácticas tradicionales con plantas, yuyos, así como también capacitando a las mujeres en el uso apropiado de lavandina. Este tema será tratado en los talleres de capacitación. Se realizarán 6 talleres a nivel zonal, en 4 zonas: M.N. Pompeya. Fuerte Esperanza, Wichí, Sauzal. Los talleres se articularán entre rescate de saberes, ensayos comunitarios, toma de acuerdos y estrategias de intervención acordada.
- ✓ Limpieza de los aljibes: siempre a nivel comunitario y familiar se realizará una campaña de limpieza periódica de los aljibes. La metodología y los contenidos se trabajarán en los talleres de capacitación.
- ✓ División agua para la producción ganadera y para el uso humano: la alta contaminación de las aguas de los reservorios naturales y, al mismo tiempo es uso permanente por parte de la gente, exige el lanzamiento de una campaña para tomar acuerdos sobre el uso de las lagunas. Se requiere de un plan de manejo del ganado, que incluye la capacitación de los productores. Se articulará con el Ministerio de la Producción y Ambiente de la provincia para implementar las estrategias que acordará la población en el marco de las capacitaciones.

5.5 Fortalecimiento de la gestión local del agua

En el ámbito público-comunitario, no se registran herramientas eficientes de gestión local, en una estrategia de articulación entre los distintos actores, ya sean indígenas así como también de las diferentes instituciones públicas. Para dar sostenibilidad al proyecto es necesario fortalecer este ámbito, trabajando con los actores locales para lograr un sistema de toma de acuerdos y gestión que asegure la calidad del sistema.

A partir del análisis de las problemáticas del agua, surgieron diferentes cuestiones inherentes a la gestión local. Ya sea los aljibes públicos o de las escuelas, o las lagunas, requieren de la toma de acuerdos por parte de la colectividad para poder asegurar la calidad del recurso. De la misma manera, el mantenimiento de los aljibes comunitarios, en lo que refiere a la conservación de la infraestructura (tapa, etc.), y a su limpieza sistemática, requiere de acuerdos comunitarios, sobre roles y responsabilidades de los actores locales: dirigentes, mujeres, maestros, agentes sanitarios, etc. Por lo tanto, se propone un Programa de capacitación que se estructure en los siguientes ejes:

- ✓ Fortalecimiento de las organizaciones indígenas: se propone realizar una serie de reuniones y de estrategias para fortalecer a la capacidad de las organizaciones indígenas ya existentes para poder gestionar el sistema y manejo del recurso Agua. En varias localidades, la gente se ha mostrado propensa al pago del servicio con tal de contar con una provisión buena. Para poder dar respuesta a esta situación, los actores locales deben adquirir mayor capacidad en administración y gestión, en la resolución de conflictos internos, y en el empoderamiento de los líderes.
- ✓ Fortalecimiento de las organizaciones de mujeres: con respecto a las mujeres, queda evidenciado que una acción de políticas públicas con enfoque de género debe facilitar y promover la participación de las mujeres en los distintos ámbitos públicos. Para ello, el sujeto "mujeres indígenas" debe ser fortalecido, apoyado y promovido. Se propone, por lo tanto, un programa de fortalecimiento de las organizaciones de mujeres que hoy se están conformando alrededor de la producción artesanal. En la zona del proyecto, hasta el momento, se encuentran trabajando 250 mujeres que requieren de mayor capacitación y acompañamiento.

En Total, se han identificado 12 grupos, diferenciando entre Asociaciones de hombres y Asociaciones de mujeres.

Programa de Capacitación:

Los Objetivos generales son:

- Capacitar a las organizaciones locales en la gestión y administración del sistema del Agua.
- Establecer acuerdos que posibiliten la definición de estrategias comunitarias que fortalezcan a cada Asociación.
- Generar espacios donde:
 - Se fortalezcan prácticas de intercambio entre las/os integrantes de las asociaciones, a fin de compartir experiencias de cada zona, identificar situaciones comunes y acordar estrategias conjuntas.
 - Se analicen distintas problemáticas relacionadas con aspectos vinculados a cuestiones de carácter socio comunitario.

Contenidos:

El curso se desarrollará en 7 módulos temáticos, cada uno de los cuales se desarrollará en un mes, por un total de 2 días por módulo, 14 días en total.

Contenidos	Cantidad de días
1 – Mi Asociación: objetivos, roles y responsabilidades.	2
2- La comunicación y la resolución de conflictos.	2
3- Sistema Administrativo I	2
4- La gestión de la organización	2
5 – La Gestión del Agua	2
6- Manejo del ganado	2
7- Campaña de Salud Ambiental	2
TOTAL	14

6 PRESUPUESTO DESAGREGADO Y GLOBAL

6.1 Conformación del equipo de trabajo del PPI

Ver presupuesto general del proyecto.

6.2 Programa de Comunicaciones con las Comunidades

Ver presupuesto general del proyecto.

6.3 Dotación de agua a población dispersa a través de aljibes/cisternas familiares

6.3.1 Costo Unitario por aljibe (Tipo ASA)

1. MATERIALES				
Especificación	Cantidad	Unidad	Costo Unitario \$	Costo Total \$ *
Cable de acero 1/4	125	metro	8,3	1037,5
alambre negro 18 BWG - 1,25mm - 9,60 G/M	1	KG	11	11
alambre Galvanizado 12 BWG - 2,60mm - 48,00 G/M	16	KG	13	208
Arena Fina	2	M ³	123	246
Arena Gruesa	1	M ³	206	206
Piedra chiquita N. 1 o 19mm	0,5	M ³	400	200
Candado Cromado H = 25mm	1	Unid	46,5	46,5
Ceresita	3,6	kg	20	72
Tubo PVC P/ Esg Predial DN 75mm	12	M	96	1152
Cemento porland	16	Bolsa 50 kg.	30	480
Canaleta	3	unid	158	474
Cal hidratada	10	KG	1,5	15
Salida Canaletas PVC Sold P/ Esg Predial DN 75mm (100 mm)	1	Unid	31	31
Codos PVC Serie R P/ Esg Predial 45g DN 75mm (100 mm)	3	Unid	11	33
Te PVC Serie R P/ Esg Predial 75 X 75mm (100 mm)	1	Unid	17	17

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichi-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza".
Provincia del Chaco.

Tela Nylon P/Revestimiento Poco Filtrante	0,5	M	17,5	17,5
Bomba Manual	1	Unid	240	240
Filtro / Colador	1	Unid	10	10
Placa de Identificación	1	Unid	65	65
Tapa	1	Unid	120	120
Sub total Materiales				4681,5
2. CONTRIBUCIÓN DE LA FAMILIA**				
Especificación	Cantidad	Unidad	Costo unitario \$	Costo total \$
Remuneración albañil	5	días	150,00	750,00
Contribución p/confección de la Bomba Manual	1		50,00	50,00
Sub-total de la contribución familiar				800,00
3. DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO***				
Especificación	Cantidad	Unidad	Costo unitario \$	Costo total \$
Dirección supervisión, capacitación	Global	Aljibe	1.000,00	1.000,00
Sub-total de la contribución familiar				1.000,00
4. TRANSPORTE DE MATERIALES****				
Especificación	Cantidad	Unidad	Costo unitario \$	Costo total \$
Distribución de materiales	Global	Aljibe	350,00	350,00
Sub-total del transporte materiales				350,00
TOTAL COSTO UNITARIOS ALJIBE				7662,5
TOTAL PRECIO UNITARIOS PARA DEL ALJIBE				5.512,50

* Sin cargo por transporte

** No pagado por el proyecto.

*** No pagado por el proyecto.

**** No pagado por el proyecto. Se espera contar con aporte municipal.

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichi-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza".
Provincia del Chaco.

6.3.2 Costo Total aljibes

Costo Unitario Cisternas P1MC 16.000 Litros Materiales de construcción. Tipo ASA	CANTIDAD (alternativas)	PRECIO
4681,5	250	\$ 1.170.375,00
4681,5	500	\$ 2.340.750,00
4681,5	750	\$ 3.511.125,00
4681,5	1000	\$ 4.681.500,00

Los aljibes son soluciones familiares, prevén resolver el abastecimiento de agua potable de las familias. Por lo cual a cada aljibe construido corresponde una familia de 5 personas Y 1000 aljibes a 1000 familias aproximadamente, 750 aljibes, 750 familias aproximadamente.

Desde el equipo nos inclinamos por una hipótesis de máxima ya que con esto estamos llegando con una solución a 1000 familias, casi el total de las familias dispersas de la zona. Lo que aseguraría el acceso universal de los beneficiarios al agua.

6.4 Campaña de salud ambiental

ACTIVIDAD	Especificación	Cantidad	Unidad	Costo unitario \$	Costo total para el proyecto \$
Capacitación en prevención de enfermedades de origen hídrico: 6 talleres en 4 zonas.	Manual y afiches / Todas las localidades	Glb.	Glb.	Glb.	\$ 80.000,00
	Talleristas	24	día/hombre	1000	\$ 24.000,00
	Refrigerios	48	día	1000	\$ 48.000,00
	Insumos	Glb.			\$ 20.000,00
	Movilidad	12000	km	3,5	\$ 42.000,00
TOTAL CAMPAÑA DE SALUD AMBIENTAL					\$ 214.000,00

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichi-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza".
Provincia del Chaco.

6.5 Fortalecimiento de la gestión local del agua

ACTIVIDAD	Especificación	Unidad	Cantidad	Costo unitario \$	Costo total para el proyecto \$
Taller de gestión Agua / Misión Nueva Pompeya	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
Taller de gestión Agua / Nueva población	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
Taller de gestión Agua / Wichí	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
Taller de gestión Agua / Sauzal	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
Taller de gestión Agua / Fuerte Esperanza	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
Taller de gestión Agua / Güemes	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
Taller de gestión Agua / Acupsi	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
Taller de gestión Agua / Promonte	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
Taller de gestión Agua / Mujeres M.N.Pompeya	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
Taller de gestión Agua / Mujeres Nueva Población	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
Taller de gestión Agua / Mujeres Sauzal	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
Taller de gestión Agua / Mujeres Wichí	Talleristas	día/hombre	28	1.000,00	\$ 28.000,00
	Refrigerios	día	168	1.000,00	\$ 168.000,00
	Viáticos	día/hombre	336	400	\$ 134.400,00
	Movilidad	km	35000	3,5	\$ 122.500,00
	Materiales didácticos	Glb.			\$ 20.000,00
TOTAL Fortalecimiento de la gestión local del agua (7 talleres de 2 días cada uno en cada asociación)					\$ 780.900,00

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichi-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza".
Provincia del Chaco.

6.6 Gran total presupuesto PPI

ACTIVIDAD	Cantidad	Costo total para el proyecto \$*
1. Cisternas P1MC 16.000 Litros Materiales de construcción. Tipo ASA (1500 unidades)	750	\$ 3.511.125,00
2. Campaña de salud ambiental	Glb.	\$ 214.000,00
3. Fortalecimiento de la gestión local del agua	Glb.	\$ 780.900,00
GRAN TOTAL		\$ 4.506.025,00

7 MECANISMOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS DE LA COMUNIDAD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Con el objetivo de implementar adecuadamente procesos y mecanismos de acción para resolver reclamos y conflictos que pudieren generar los procesos de estudios, construcción y operación² del Proyecto financiado por el PIHNG, debidos a los impactos que pudiesen suscitarse en los medios físico, biótico y social del entorno del Proyecto, se incorpora el Manual de Gestión de Reclamos y Conflictos Ambientales y Sociales (MAGERCAS) que fuere elaborado por la Unidad Coordinadora de Programas y Proyectos con Financiamiento Externo del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, para ser utilizado por las empresas contratistas, siendo consistente con los objetivos y las previsiones del Programa de infraestructura Hídrica del Norte Grande y del Marco de Gestión Ambiental y Social del PIHNG.

En este manual, se describen los objetivos y alcances de su aplicación; se anotan los procesos de análisis realizados institucionalmente; se jerarquizan los reclamos y conflictos en categorías

² Sólo aplicable en este caso para los 12 meses de garantía.

de impactos ambientales y sociales, tomando como referencia los que con mayor frecuencia son realizados por los usuarios y el mecanismo institucional para su resolución.

En los anexos del mismo, se incorporan los modelos propuestos de planillas para la recepción de reclamos o conflictos, sistematización, seguimiento y monitoreo de los mismos, debiendo llevarse en cualquiera de los casos, un registro de recepción y resolución de reclamos y conflictos del Proyecto,

Estos mecanismos de resolución de conflictos están enmarcados en procedimientos establecidos para la contratista, UCPyPFE, entidades provinciales competentes, y están en concordancia con las previsiones de las Políticas de Salvaguardas Ambientales y Sociales del Banco Mundial. Los mismos, son puestos a disposición de quienes pudieren alegar ser afectados.

La aplicación de este Manual, está prevista para los estudios y obras del proyecto a cargo de la contratista, financiados con el PIHNG, en consideración a que los reclamos o conflictos pueden generarse en cualquier etapa del ciclo del proyecto.

La administración de la gestión de reclamos y conflictos incluye el tratamiento de los mismos desde la solicitud del usuario, comunidad, Municipio, o cualquier persona o Institución, hasta su resolución. Esta administración se realizará de acuerdo con la organización y estructura con la que cuenta la contratista, reforzándola como sea necesario. Todos los gastos efectuados en la resolución de reclamos o conflictos serán sufragados por la Institución Ejecutora del Proyecto.

A continuación, se adjunta el desarrollo del MAGERCAS.

PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA HÍDRICA DEL NORTE GRANDE- AGUA POTABLE Y DRENAJES URBANOS.PRESTAMO BIRF 7992/OC-AR –LINEA DE BASE AMBIENTAL

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichi-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

MANUAL DE GESTION DE RECLAMOS Y CONFLICTOS
ASOCIADOS A ASPECTOS AMBIENTALES Y SOCIALES

– MAGERCAS–

Proyecto de Infraestructura Hídrica
Norte Grande

Diciembre 2012

1. INTRODUCCIÓN³

El presente Manual de Gestión de Reclamos y Conflictos Ambientales y Sociales (MAGERCAS) es elaborado para ser utilizado por las empresas contratistas, y es consistente con los objetivos y las previsiones del Programa de infraestructura Hídrica del Norte Grande y del Marco de Gestión Ambiental y Social del PIHNG. El Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) prevé la gestión de reclamos y conflictos como responsabilidad de la institución ejecutora del proyecto. Esta gestión será analizada a través de una instancia interna (empresa contratista) y en caso de no resolverse, se seguirá lo establecido en el MGAS.

En este manual, se describen los objetivos y alcances de su aplicación, se anotan los procesos de análisis realizados institucionalmente, se jerarquizan los reclamos y conflictos en categorías de impactos ambientales y sociales, tomando como referencia los que con mayor frecuencia son realizados por los usuarios y el mecanismo institucional para su resolución.

Finalmente, en los anexos se han incorporado los análisis institucionales para la elaboración del MAGERCAS y los modelos propuestos de planillas para la recepción de reclamos o conflictos, sistematización, seguimiento y monitoreo de los mismos.

En cualquiera de los casos se llevará un registro de recepción y resolución de reclamos y conflictos por cada proyecto. Todos los gastos efectuados en la resolución de reclamos o conflictos serán sufragados por la empresa contratista.

1.1.Relaciones del MAGERCAS con otros Instrumentos del PIHNG

Manual Operativo del PIHNG

Las previsiones del presente MAGERCAS, son parte integrante del Manual Operativo.

Comunicación

El MAGERCAS será divulgado e informado en consistencia con los objetivos de comunicación del PIHNG y del MGAS. Estos objetivos son:

- Mantener informado al público en general.
- Desarrollar una interacción fluida y de doble vía de una manera objetiva, clara, transparente y oportuna con los actores públicos y no gubernamentales relevantes, las

³ Este manual cuenta con la NO OBJECCIÓN del BIRF

familias, las personas beneficiarias y/o impactadas por los proyectos en todas las etapas del ciclo de cada uno de los mismos.

La empresa contratista, antes del inicio de obra, realizará tareas puntuales de socialización del manual en:

- Centros poblados ubicados en el área de influencia directa de la obra, bajo una convocatoria amplia, sin restringirla a autoridades e instituciones.
- Se entregará al menos una copia de este manual a las autoridades políticas de dichas localidades y, de existir escuelas en el área de influencia directa del proyecto, a los/as directores de dichos establecimientos.
- En caso de existir un plan de pueblos indígenas, la socialización del presente manual cubrirá también las comunidades indígenas afectadas (CIAs). Esto, bajo la forma de reuniones en lugares accesibles a las mismas, de ser necesario en su idioma nativo y entregando el documento a cada una de las autoridades comunales.
- La socialización del manual de reclamos y conflictos formará parte de la capacitación laboral de los trabajadores de la contratista.

Tales tareas deben ser incluidas, de forma explícita, bajo el rubro Plan de Comunicación Social y/o Plan de Pueblos Indígenas (PPI), según el caso.

2. CONTENIDO Y ALCANCES DEL MANUAL DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y CONFLICTOS AMBIENTALES Y SOCIALES (MAGERCAS)

2.1. Generalidades

La contratista, tal como está previsto en el MGAS, ejercerá la gestión de reclamos y resolución de conflictos correspondientes a las actividades, estudios y obras del proyecto PIHNG a su cargo.

Para tal efecto, la contratista presentará una organización interna específica que preverá el análisis y resolución de reclamos y conflictos.

Si en una primera instancia no se resuelven los reclamos/conflictos, se procederá a ejecutar los procedimientos establecidos en el ítem correspondiente del MGAS.

2.2. Objetivo del MAGERCAS

El presente Manual tiene como principal objetivo poner en público conocimiento, o reforzar como sea necesario, los procesos y los mecanismos de acción que se ejecutarán para resolver los reclamos y conflictos que pudieran generar los procesos de estudios, construcción y operación⁴ del sistema de agua financiados por el PIHNG, debidos a los impactos que pudiesen suscitarse en los medios: físico, biótico y social del entorno del proyecto.

Estos mecanismos de resolución de conflictos están enmarcados en procedimientos establecidos para la contratista, UCPyPFE, entidades provinciales competentes, y están en concordancia con las previsiones de las políticas de salvaguardas ambientales y sociales del Banco Mundial. Los mismos, son puestos a disposición de quienes pudieran alegar ser afectados.

2.3. Alcance de aplicación del MAGERCAS

La aplicación de este Manual está prevista para los estudios y ejecución del proyecto a cargo de la contratista, financiado con el PIHNG, en consideración a que los reclamos o conflictos pueden generarse en cualquier etapa del ciclo del proyecto.

La administración de la gestión de reclamos y conflictos incluye el tratamiento de los mismos desde la solicitud del usuario, comunidad, Municipio, o cualquier persona o Institución, hasta su resolución. Esta administración se realizará de acuerdo con la organización y estructura con la que cuenta la contratista, reforzándola como sea necesario.

3- RECLAMOS Y CONFLICTOS A RESOLVER INSTITUCIONALMENTE.

Para el desarrollo del sistema de reclamos y conflictos se remarcan varios componentes:

- Su origen
- El carácter del denunciante
- El contenido de la denuncia.

⁴ Sólo aplicable en este caso para los 12 meses de garantía.

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichi-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza".
Provincia del Chaco.

En función de estos parámetros se construye un sistema que no asume de forma homogénea las quejas y conflictos sino que los deriva según su naturaleza. Por tanto, antes de describir los mecanismos previstos para la atención de reclamos y quejas, se introducirán algunas precisiones tipológicas.

3.1. Tipologías de los reclamos y conflictos

3.1.1. Por origen: ¿Quién es el reclamante?

- Ciudadano usuario o no usuario, reclamante en forma directa
- Comisiones vecinales
- Comunidades indígenas o no indígenas
- Organizaciones No Gubernamentales (ONG's)
- Cualquier otro tipo de organización que alegare estar afectada por las obras.
- Otros.

3.1.2. Tipos de reclamos y conflictos de acuerdo con sus más frecuentes impactos ambientales y sociales.

Se identifican los impactos ambientales y sociales más frecuentes del proyecto del tipo de los enmarcados en el PIHNG, susceptible de derivar en reclamos y conflictos, tanto en relación a la etapa de construcción como de operación de las obras.

Tabla Nº 1. Tipos de reclamos y conflictos de acuerdo con sus más frecuentes impactos ambientales y sociales.
Etapa de construcción

MEDIO	IMPACTOS POTENCIALES	<u>ETAPA DE CONSTRUCCIÓN- PROYECTOS DE AGUA POTABLE</u>	<u>ETAPA DE CONSTRUCCIÓN- PROYECTOS DE SANEAMIENTO</u>
Medio social	Molestias visuales	X	X
	Molestias sonora	X	X
	Molestias respiratorias	X	X

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichi-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza".
Provincia del Chaco.

	Otros daños a la salud de la población	X	X
	Riesgo de daño de infraestructura a los servicios básicos	X	X
	Afectación a la economía local	X	X
Para el medio físico	Riesgo de contaminación de aguas superficiales	X	X
	Riesgo de contaminación de acuíferos	X	X
	Riesgo de contaminación napa freática	X	X
	Alteración del caudal o dirección de la corriente de aguas superficiales y/o subterráneas	X	X
	Riesgo de contaminación del suelo	X	X
	Contaminación por malos olores	–	X
	Otros.		
medio biótico	Deterioro y/o pérdida de hábitat de la fauna y flora	X	X
	Eliminación de la cobertura vegetal	X	X
	Riesgo de atropello de animales	X	X

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichi-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza".
Provincia del Chaco.

	Otros	X	X
--	-------	---	---

La enumeración de tipos de conflictos y reclamos que pudieren presentarse (tabla 1) no es exhaustiva, sólo orientativa. Por lo tanto podrán aparecer otro tipo de quejas de reclamos que no por no constar en la lista dejarán de ser atendidos.

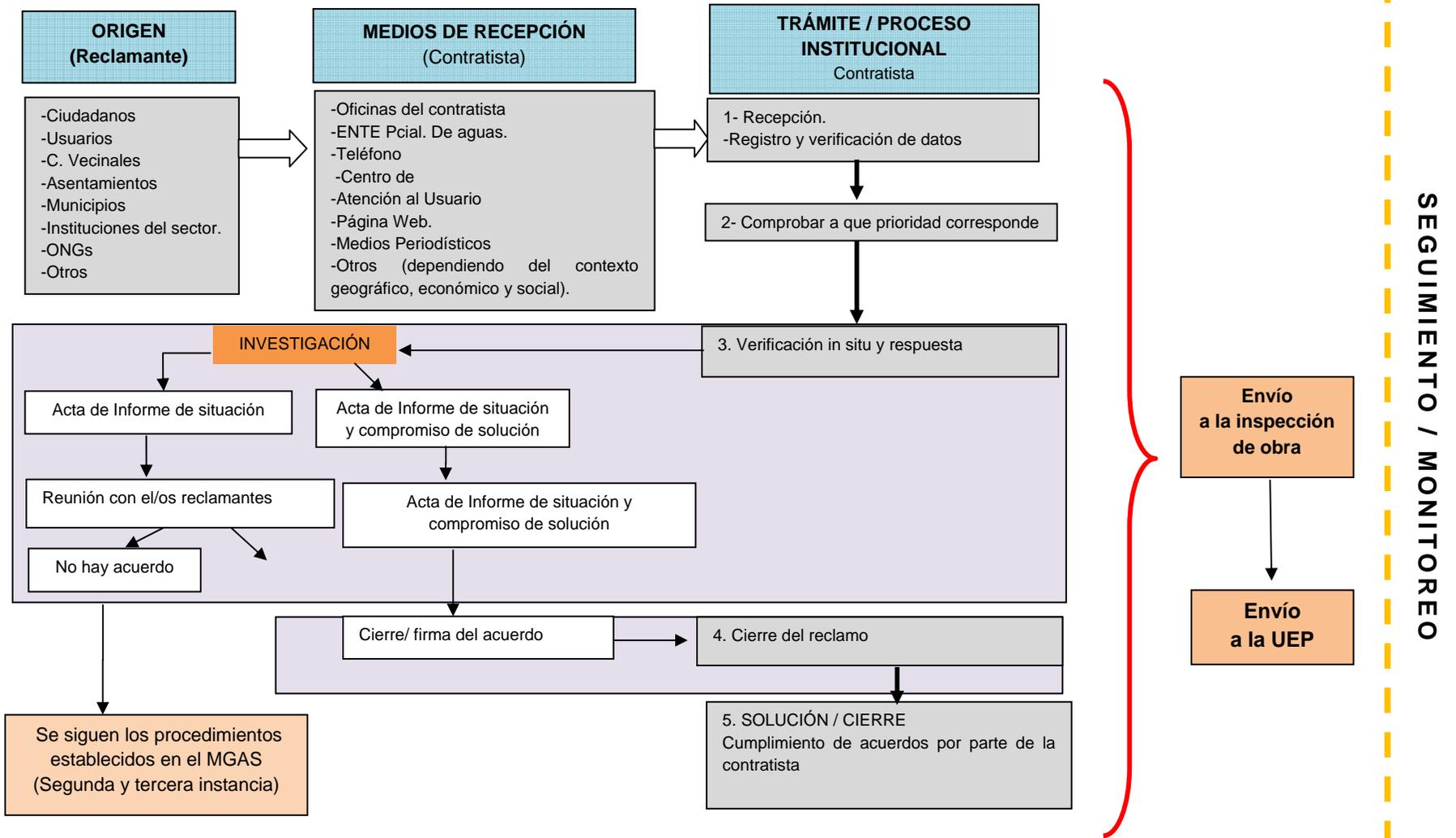
3.2. Proceso de resolución de reclamos y conflictos

3.2.1. Esquema del flujo General del Proceso de Atención y Resolución de Reclamos y Conflictos

El siguiente flujograma muestra el proceso que se seguirá en la atención y resolución de reclamos y conflictos.

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichi-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

Figura 1: Esquema del flujo General del Proceso de Atención y Resolución de Reclamos y conflictos



Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

3.2.2. Medios de Recepción

Los reclamos y conflictos relativos a proyectos incluidos en el PIHNG tendrán un procesamiento y una resolución junto con instancias de monitoreo y seguimiento específico de los mismos.

Los canales de recepción de estos reclamos y conflictos son:

- Oficinas de la contratista.
- Oficinas de la Entidad Provincial.
- Número telefónico creado exclusivamente para la recepción de reclamos y consultas.
- Dirección de correo electrónico creado exclusivamente para la recepción de reclamos y consultas.

Los datos de los canales de la recepción de reclamos deben especificarse en el cartel de obra. Todos los reclamos recibidos deben ser remitidos a la contratista, para su resolución, con copia a SAMEEP y a la UEP para su seguimiento y monitoreo.

Pudiendo existir otros modos en que los reclamos se manifestaren, en función de factores contextuales y socio-culturales, los receptores de la queja que formaren parte del personal de la contratista, deberán: o bien orientar a quien desea realizar la queja según el procedimiento formal, o bien actuarán de oficio. Nos referimos, por ejemplo, a casos tales como manifestaciones verbales de las quejas por parte de los supuestos damnificados o quejas realizadas a través de medios de comunicación, entre otros.

3.2.3. Trámite / Proceso institucional

3.2.3.1. Recepción y registro de datos

Para la atención de casos que pudieren generarse durante la construcción de las obras del proyecto del PIHNG, los Contratistas habilitarán un número de teléfono, para la atención de reclamos producidos por los trabajos propios de las obras.

Se pretende que todos los reclamos sean atendidos telefónicamente, por escrito u otros medios (ver flujograma), exclusivamente por la contratista, quién determinará el tipo de intervención para la resolución del reclamo o conflicto. Adicionalmente, los reclamos recibidos por el Contratista deberán ser registrados en una planilla (Ver Modelo Propuesto en Anexo 2), y remitidos a la Supervisión de obra, a la Supervisión Provincial y a la Unidad Ambiental – Social de la UEP. Aun en caso de recepción vía telefónica o “de oficio” por personal de la obra y serán consignados en la planilla.

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

El personal que recibe y registre el reclamo, derivará de inmediato al responsable ambiental y social de la obra con copia al responsable de obra.

3.2.3.2. Plazo de atención del reclamo

Cada paso del proceso reflejado en el flujograma tiene sus propios plazos máximos como se verá a continuación. Tales plazos cambian cuando, según el reclamo, está en riesgo la vida humana de no ser atendido manera inmediata, en cuyo caso la celeridad de la actuación de la empresa contratista y la Supervisión de Obra debe ser inmediata.

3.2.3.3. Verificación *in situ*, respuesta, cierre y solución del reclamo

Esta fase implica, según la naturaleza del reclamo de que se trate, una visita al lugar y/o visita a los reclamantes. Tal visita se deberá realizar dentro de un plazo de 3 días de recibido el reclamo.

Durante la visita se labrará un acta que puede ser de dos tipos:

1. Acta de informe de situación
2. Acta de informe de situación y compromiso de reparación.

1. Acta de informe de situación

Se realiza en presencia o ausencia del reclamante. El personal de la empresa contratista que participa de la visita *in situ*, luego de analizar la situación, labrará un acta. En la misma, se describirá técnicamente la situación denunciada. De estar presente el reclamante, el acta reflejará tanto la perspectiva de los técnicos presentes, como la de el/os reclamantes.

2. Acta de informe de situación y compromiso de reparación.

El acta de informe de situación y compromiso de reparación, se elaborará sólo en presencia del /os denunciante/s, y sólo si se llega a un compromiso de mutuo acuerdo. El proceso es como sigue:

1. Análisis de la situación *in situ*.
2. Elaboración de un Acta de informe de situación (arriba descrita).
3. Negociación entre contratista y reclamante/s.
4. Si se produjera un acuerdo de solución, con plazos estipulados (de mutuo acuerdo) que la empresa se compromete a cumplir. Se labrará un acta de compromiso y reparación.

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

5. Para que este tipo de acuerdo se alcance, deben darse dos condiciones: (a) que el personal de la CONTRATISTA que firma el compromiso tenga el grado de responsabilidad y poder de decisión suficiente para adquirir este compromiso de cumplimiento y (b) que el /los reclamantes estén informados de que pueden no asumir un acuerdo en esta instancia y que el/los reclamantes consideren los plazos que ofrece la empresa prudenciales. De no producirse estas dos últimas condiciones se fijará una nueva reunión entre la CONTRATISTA y el/os reclamantes, con fecha de común acuerdo.

Ambos tipos de acta, han de ser remitidos por el actuario por parte de la contratista a en 3 días al jefe de obra, la SUPERVISIÓN DE OBRA y la UEP. Las actas serán respaldadas con las firmas de los involucrados, lista de participantes en caso de reuniones, informe de los temas tratados, razones de consultas, tipo de conflictos emergentes o posibles, metodología de resolución, conclusiones y compromisos asumidos, respaldo fotográfico y cualquier otra forma de verificación del proceso de trabajo con el/los reclamantes (o comunidades afectadas si se tratara de un grupo reclamante). Las acciones en campo serán sistematizadas por los responsables de los Contratistas y monitoreadas por la UEP.

3. Respuesta y cierre del reclamo

Luego de la visita *in situ*, y luego del proceso descrito en el apartado anterior, corresponde lo que en el flujograma se denomina “respuesta y solución al reclamo”.

- A) En el caso de haberse llegado a realizar un acuerdo (labrado de acta de compromiso de reparación). La Contratista elaborará de inmediato y unilateralmente un documento (al que se anexará el acta mencionada), donde se compromete a cumplir con dichos plazos y lo enviará por escrito al/os reclamantes como respaldo del compromiso adquirido por la empresa. Al mismo tiempo, será remitida con su anexo a a la SUPERVISIÓN DE OBRA y a la UEP-UGAS.
- B) En el caso de haberse llegado a un acta sin presencia de las partes reclamantes. El responsable Ambiental y social de la contratista deberá remitir esta acta al/os reclamante en el plazo de 3 días, con una sugerencia de posible fecha de reunión, sea *in situ*, en la localidad del reclamante o en las oficinas del contratista. Tal documento será entregado en mano. Este proceso derivará en una reunión entre (reclamante/s) y personal de la empresa: responsable ambiental y social y representante de área técnica pertinente. En esta instancia, parte del personal que acompaña al RAS deberá tener el nivel de responsabilidad y capacidad de decisión para asegurar el cumplimiento de los compromisos de solución que se acuerden, si es que esto ocurre. Luego se

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

procederá como en el caso A) si es que se ha llegado a acuerdo, si no será remitido a segunda instancia de resolución según el MGAS.

El tratamiento y resolución de los casos será debidamente documentado con elementos tales como lista de participantes (si se tratara de reuniones), informe de los temas tratados, razones de consultas, tipo de conflictos emergentes o posibles, metodología de resolución, conclusiones y compromisos asumidos, respaldo fotográfico y cualquier otra forma de verificación del proceso de trabajo con el/los reclamantes y/o comunidades afectadas (según la situación).

4. Solución del reclamo

Habiéndose llegado a acuerdos por una u otra vía y contando con el compromiso de plazos de solución por parte de la empresa en acuerdo con los/as reclamantes. La contratista debe proceder en consecuencia.

Las acciones en campo serán sistematizadas por los responsables de los Contratistas, la supervisión de obra correspondiente y monitoreadas por la UEP.

3.2.4. Cuestiones que preverá el contratista

Adicionalmente, el Contratista, deberá prever los siguientes puntos relativos al manejo de reclamos y conflictos:

- Previo al inicio de las obras y en coordinación con las autoridades municipales y líderes comunitarios se convocará a la comunidad localizada en el área de influencia del proyecto a una reunión para suministrar la información relacionada con los aspectos técnicos (alcance de la obra) y de manejo ambiental del proyecto, así como para aclarar consultas, recibir observaciones y, de esta manera, mejorar el proceso de toma de decisiones y minimizar el riesgo de conflictos sociales.
- En el sitio de la obra, en el cartel ya mencionado, se debe indicar el nombre y objetivo del Proyecto, su duración, nombre del ente/institución contratante, nombre del Contratista, dirección y los teléfonos de la contratista a los cuales la comunidad se puede dirigir en caso de que requiera información sobre el alcance del mismo o quisiera realizar un reclamo por caso de afectación ambiental y/o social negativa, página web, dirección y teléfono de la UEP.
- El número telefónico al cual podrá dirigirse cualquier miembro de la comunidad en caso de querer realizar un reclamo sobre un impacto o conflicto ambiental o social,

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

será exclusivamente atendido por el contratista. A su vez, el Contratista deberá presentar, a la UEP, un informe periódico, donde detallará las llamadas telefónicas recibidas, la naturaleza del reclamo o conflicto, la medida adoptada para resolución y el tiempo empleado desde la recepción del mismo hasta la resolución final.

- El **Responsable Ambiental – Social del plantel del Contratista**, deberá estar a disposición a fin de recibir, consignar y/o atender personalmente las inquietudes, solicitud de información y/o reclamos de terceros ajenos al proyecto, en caso que éstos se presentaren y manifestaren en el sitio mismo donde fueren llevadas a cabo las obras del proyecto en cuestión. Estos acontecimientos deberán constar en los registros del Contratista y ser comunicados a la Fiscalización Ambiental de la obra.

3.2.5. Reclamos y conflictos para casos específicos

3.2.5.1. Pueblos/Comunidades Indígenas

Para estos casos específicos deberán seguirse los lineamientos establecidos en el Marco de Planificación para Pueblos Indígenas (MPPI).

4. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL MECANISMO DE RECLAMOS

Los casos serán considerados cerrados una vez que cuenten con el acuerdo de las partes, el cual será respaldado por un documento firmado entre ambas partes y serán archivados por la UGAS.

Los reclamos derivados (segunda y tercera instancia) de la implementación del PIHNG serán seguidos y monitoreados a medida que pasan por el sistema, por la UGAS-UEP. El eficaz seguimiento y la documentación tienen como objetivos:

- Documentar la severidad de un reclamo (alta, media, baja) según criterios específicos. El nivel de severidad guía los requerimientos de alertar a las autoridades competentes;
- Brindar seguridad de que una persona determinada es responsable de supervisar cada reclamo – desde su recepción y registro hasta su implementación (Dar explicación clara al Usuario sobre sus derechos y obligaciones);
- Promover la resolución a tiempo;
- Informar a todos los interesados (el reclamante y el personal de la institución o empresa) sobre el estado del caso y el progreso hacia su resolución;

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza".
Provincia del Chaco.

- Documentar la respuesta de la institución o empresa y los resultados para promover justicia y consistencia (registradas en Ficha de Reclamo, ver Anexo);
- Registrar las respuestas de las partes interesadas y si se necesitan investigaciones o consultas adicionales (registradas en Planillas, ver Anexo);
- Llevar un registro de arreglos y ayudar a desarrollar estándares y criterios para usarlos en la resolución de cuestiones comparables en el futuro;
- Monitorear la implementación de cualquier arreglo para asegurar que sea oportuna y abarcadora;
- Proveer los datos necesarios para las medidas de control de calidad, para evaluar la efectividad del proceso y las acciones para resolver reclamos;
- Identificar el aprendizaje obtenido en los casos específicos, para usarlos más tarde en la evaluación de la eficacia del mecanismo;
- Determinar y caracterizar los tipos de usuarios (indígenas, campesinos, asentamientos precarios urbanos, entre otros) del servicio, lo cual ayudará a adaptar los mecanismos a las características culturales, sociales y económicas de los mismos.

La UGAS evaluará los tipos de reclamos o conflictos que pueden surgir, o la naturaleza de los reclamos que se hayan presentado en el marco de la implementación de los proyectos del PIHNG, a partir de informes y otros documentos disponibles.

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

5- ANEXOS

Anexo 1. Responsabilidades y Procedimientos Generales de Atención de Reclamos.

Paso	Responsable	Procedimientos Generales
Presentación del Reclamo	Ciudadanos, Usuarios, Comisiones Vecinales, ONG s, etc.	Presenta reclamo en las oficinas de la contratista o se comunica vía telefónica a los números habilitados.
Recepción	Oficinas de la Contratista	-Verifica datos del Usuario -Identifica el tipo de reclamo -Efectúa preguntas para confirmar la recepción del reclamo y documentación adjunta si la hubiera. -Remite el reclamo al área competente de la contratista (técnica, ambiental-social, Seguridad e higiene), con copia a la UGAS-UEP y Autoridad Provincial para su conocimiento.
Verificación y solución del reclamo	Área competente de la contratista	-La contratista recibe el reclamo y procede a la verificación y solución. -La UEP y la autoridad Provincial reciben copia del reclamo. -Se registra en Comunicación interna, cuando la resolución es consulta, que no requiere análisis y seguimiento de la misma.
Resolución del reclamo	Contratista	-El departamento competente analiza el reclamo y emite un informe con sus recomendaciones. -Si el reclamo es admitido, se busca llegar a un acuerdo con el reclamante. -La contratista realiza verificación <i>in situ</i> y busca dar solución al reclamo - La propuesta de solución será notificada al reclamante y se pasará para la elaboración del informe. -Verificación de solución aplicada. Informe al reclamante, de la solución aplicada.
Control de Estado de Reclamos (Seguimiento y Monitoreo)	Departamento de Gestión Ambiental y Social UEP	-Realiza el seguimiento y monitoreo del reclamo.

Proyecto de "Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza".
Provincia del Chaco.

Anexo 2: Modelo de ficha de seguimiento y monitoreo del reclamo.
Modelo de Ficha de Seguimiento y Monitoreo del Reclamo

Recibido:de.....de 20.....

Nº de Expediente:/.....

Recibido Vía (marcar): telefónica/ fax/ mail/ nota/ presencial.

Recibido y Procesado por (Nombre completo):

Firma: _____

Resumen del Reclamo/ Conflicto:

.....
.....
.....
.....
.....

Severidad (marcar):

Alta/ Media/ Baja

Nombre completo del/la reclamante: _____

Numero de D.N.I.: _____

Dirección completa: _____

Barrio: _____ Ciudad/Distrito _____ Departamento _____

Nº de Celular: _____ Teléfono Línea Fija: _____

Correo electrónico: _____ @ _____

Remitido a: _____

En fecha:.....de.....de 20.....

Recibido y Procesado por (Nombre completo) _____

Firma: _____

Para que en un plazo de.....días (.....días), informe sobre la situación del reclamo.

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

En cada uno de los PPI que elaboren las Provincias, se describirán mecanismos de atención de reclamos y resolución de conflictos que respondan a sus necesidades específicas. A los fines de resolver los conflictos que pudieran generarse en la implementación del PPI, y una vez agotadas las vías administrativas, se promoverá la adopción voluntaria de procedimientos alternativos de solución de los mismos, como la mediación o el arbitraje, en forma previa a la resolución por vía judicial.

La gestión de reclamos y conflictos será canalizada a través de dos instancias, una interna y otra externa a las instituciones ejecutoras, a nivel nacional y provincial, y se tendrán en cuenta los mecanismos judiciales y de derecho consuetudinario.

En cualquiera de los casos se llevará un registro de recepción, y resolución de reclamos y conflictos por cada proyecto.

Instancia Institucional, Primera Instancia

La gestión de recepción de reclamos y resolución de conflictos será ejercida por una instancia de la institución ejecutora de proyectos, que articulará su canalización y resolución a las unidades responsables del Proyecto y/o las autoridades de las instituciones.

La gestión de reclamos y resolución de conflictos referentes a las cuestiones ambientales y sociales del Proyecto, en general, estará integrado al Mecanismo de Reclamos y Conflictos de los Programas. La mencionada gestión, en particular, preverá los mecanismos y medios necesarios para que los mismos estén acordes con el contexto local y las características socio-culturales de los grupos involucrados o afectados del Proyecto, con especial consideración y respeto a los grupos más vulnerables, entre los cuales se encuentran los rurales e indígenas. A tal fin se usará como guía el Manual de Reclamos y Conflictos de la UEP para proyectos hídricos (<http://www.ucpypfe.gov.ar/BirfPIHNG/ManualReclamos-BIRF.pdf>)

Estos procedimientos para reclamar, el proceso que seguirá, el plazo, mecanismos de resolución y las responsabilidades institucionales entre Institución Ejecutora, Mediador y Afectado se preverán de acuerdo con las necesidades de cada etapa del ciclo del subproyecto y estarán detallados en el Manual de Gestión de Reclamos y Conflictos que será elaborado al inicio de la implementación del Proyecto. Para su reconocimiento como parte integrante de este MPPI deberá contar con la no objeción del Banco.

Los casos de reclamos y conflictos no resueltos en la primera instancia se atenderán en el mecanismo de mediación.

Los procedimientos y responsabilidades institucionales de las diferentes partes serán desarrollados en el precedentemente descrito Manual con los siguientes principios adicionales a la primera instancia:

**PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA HIDRICA DEL NORTE GRANDE- AGUA POTABLE Y DRENAJES URBANOS. PRESTAMO
BIRF 7992/OC-AR – PLAN DE PUEBLOS INDÍGENAS**

Proyecto de “Abastecimiento de Agua Potable a las localidades de Wichí-El Sauzal-Misión Nueva Pompeya y Fuerte Esperanza”.
Provincia del Chaco.

- Esta segunda instancia deberá contar con la autoridad suficiente para mediar por la resolución de los reclamos y conflictos, y la independencia suficiente que proyecte credibilidad en las partes.
- Los plazos y otros mecanismos serán definidos durante la evaluación social de los proyectos de tal forma a que los mismos sean adecuados al contexto local y las características socio-culturales de Los grupos involucrados o afectados.